ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/16-2000
ISBN 0-660-61401-4

101-03837/

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

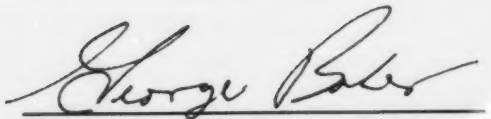
Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

Veterans Affairs

Portfolio Performance Report

For the period ending
March 31, 2000



The Honourable George Baker
Minister of Veterans Affairs

Table of Contents

Acronyms Used i

List of Figures ii

Executive Summary iii

Section I: Message 1
- A. Minister's Message 1
- B. Agency Head's Message 2

Section II: Portfolio Performance 3
- A. Societal Context 3
  - 1.0 Objectives 3
  - 2.0 Strategic Priorities 3
  - 3.0 Key Co-delivery Partners 4
  - 4.0 Social and Economic Factors 4
- B. Performance Results Expectations and Chart of Key Results Commitments 7
  - 1.0 Key Results Commitments, Expected Results and Key Partners 7
- C. Performance Accomplishments 11
  - 1.0 Portfolio Financial Information 11
  - 2.0 Performance Accomplishments by Business Line 11
    - 2.1 Benefits and Services Business Line 12
      - 2.1.1 Pensions and Allowances Service Line 19
      - 2.1.2 Health Care Service Line 23
      - 2.1.3 Pensions Advocacy Service Line 26
      - 2.1.4 Commemoration Service Line 27
      - 2.1.5 Social Union Framework Agreement 31
      - 2.1.6 Benefits and Services Business Line Financial Resources 34
    - 2.2 Corporate Administration Business Line 34
      - 2.2.1 Corporate Administration Business Line Financial Resources 38
    - 2.3 Veterans Review and Appeal Board Business Line 38
      - 2.3.1 Veterans Review and Appeal Board Business Line Financial Resources 42
- D. Other Performance Issues to Note 42
  - 1.0 Government-wide Priorities 42
  - 2.0 Service Improvement Initiative 44
  - 3.0 Reporting on Collective Results 53

3.1 Health Care Coordination Initiative 53
3.2 Government On-Line 54
3.3 Knowledge Economy Partnership 54
4.0 Key Reviews, Audits and Evaluations 55

Section III: Consolidated Reporting 57
A. Modernizing Comptrollership 57
B. Transfer Payments 58
C. Sustainable Development 58
D. Fuel Storage Tanks 63
E. Regulatory Initiatives 64

Section IV: Financial Performance 65
A. Financial Performance Overview 65
B. Financial Summary Tables 66

Section V: Portfolio Overview 77
A. Mandate and Mission 77
B. Portfolio Organization 77
1.0 Business Line Descriptions 81
1.1 Veterans Affairs Program 81
1.1.1 Benefits and Services Business Line 81
1.1.2 Corporate Administration Business Line 82
1.2 Veterans Review and Appeal Board Program 83
1.2.1 Veterans Review and Appeal Board Business Line 83

Section VI: Other Information 85
A. Contact List 85
B. Legislation Administered and Associated Regulations 87
C. List of Statutory Annual Reports and Other Portfolio Reports 89
D. Index 90

Acronyms Used

BPA	Bureau of Pension Advocates
BRP	Benefits Redesign Project
CAC	Corporate Application Centre
CCRA	Canada Customs and Revenue Agency
CF	Canadian Forces
CCSA	Client-centred Service Approach
CSDN	Client Service Delivery Network
CWA	Civilian War Allowance
DND	Department of National Defence
DPR	Departmental Performance Report
FIS	Financial Information System
FCEMS	Federal Committee on Environmental Systems
FTE	Full-Time Equivalents
HCCI	Health Care Coordination Initiative
IM/IT	Information Management / Information Technology
ISO	International Organization for Standardization
IT	Information Technology
ITD	Information Technology Division
KEP	Knowledge Economy Partnership
PRAS	Planning Reporting and Accountability Structure
PTSD	Post Traumatic Stress Disorder
PWGSC	Public Works and Government Services Canada
RCL	Royal Canadian Legion
RCMP	Royal Canadian Mounted Police
RPP	Report on Plans and Priorities
RVCN	Review of Veterans' Care Needs
SCONDVA	Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs
TBS	Treasury Board Secretariat
VA	Veterans Affairs
VAC	Veterans Affairs Canada
VIP	Veterans Independence Program
VLA	Veterans Land Act
VRAB	Veterans Review and Appeal Board
WVA	War Veterans Allowance
Y2K	Year 2000

List of Figures

Figure 1: Canada's War Service Veterans 4

Figure 2: Veterans Affairs Canada - Unique Clients 5

Figure 3: Forecast of Clients by Client Type 6

Figure 4: Key Results Commitments, Expected Results and Key Partners . . 8

Figure 5: Overall Satisfaction by Decision Result 45

Figure 6: Client Comment Card Feedback at VAC District Offices in 1999-00 47

Figure 7: Veterans Affairs Client-Based Service Standards Measurement Results in 1999-00 48

Figure 8: Goals and Performance Achievements in 1999-00 59

Figure 9: Veterans Affairs Canada Organization 79

Figure 10: Veterans Review and Appeal Board Organization 80

Executive Summary

In 1999-00, Veterans Affairs' programs continued to reflect Canada's commitment to the well-being of its veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their dependants. Our commitment to provide program and service delivery based upon courtesy, speed and fairness remains unshakable.

Performance Commitments to Canadians:

- in recognition of their sacrifices to the nation, the **timely, fair and consistent delivery of benefits and services** that contribute to the independence, quality of life, and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families.
- **clients' rights protected** through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.
- **commemorative programming** to improve the Canadian public's knowledge and recognition of the achievements and sacrifices of Canada's military in the defence of freedom and their significance in the development of Canada as a nation.
- **fairness** in the Disability Pension and War Veterans Allowance programs.

Challenges:

The Portfolio faced a number of significant challenges in its operating environment in 1999-00. These related to shared jurisdiction in some program areas, implementing federal government priorities, the rapid pace of technological change coupled with the need for Year 2000 readiness and financial, legislative, administrative and workplace reforms.

In carrying out its overall mandate, Veterans Affairs continued to face two particularly significant challenges: *taking care of our clients*; and *taking care of our people*.

Performance Accomplishment Highlights:

- In 1999-00, an estimated 208,000 veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families received benefits and services amounting to $2.08 billion by a staff complement of 3,257 full-time equivalents.

- On April 13, 1999, the Department of National Defence - Veterans Affairs Canada Centre for the Support of Injured and Retired Members and their Families opened in Ottawa. The Centre, staffed by representatives from both departments, provides information on VAC program benefits and services and referral services. In 1999-00, the Centre handled over **7,000 inquiries**.

- Pilgrimages were conducted to commemorate the **55th Anniversary of the Normandy Campaign**, the **55th Anniversary of the Liberation of the Netherlands** and the **55th Anniversary of the Italian Campaign**. During Veterans' Week 1999, ceremonies commemorated the sacrifices of Merchant Navy Veterans and members of the Canadian Forces during the Battle of the Gulf of St. Lawrence, 1942 to 1944.

- On February 1, 2000, the government announced a tax-free Ex-Gratia payment to Canada's **Merchant Navy Veterans** and surviving spouses, compensating them for demobilization benefits which they were not eligible to receive at wars' end. A total of $50 million has been allocated for this package.

- The Veterans Review and Appeal Board (VRAB) conducted a **client satisfaction survey** to provide clients an opportunity to comment on the quality of the service they received from the Board. The Veterans Review and Appeal Board was one of the first federal tribunals in Canada to undertake such a survey. Seventy-two percent of all clients surveyed reported that they were either satisfied or very satisfied with the overall quality of service they received from the Board despite the fact that only 30% received a fully favourable decision.

- In October 1998, staff at the Veterans Review and Appeal Board developed and coordinated a Portfolio-wide activity called "***My Grandmother's Wartime Diary***" as part of Women's History Month. In this fiscal year, these stories describing women's experiences during the Second World War, both at home and in wartime service, were published in hard copy and made available to the Canadian public on the VAC web site as a component of the Portfolio's mandate for commemoration.

- 1999-00 was the first full year that comment cards were available in all Veterans Affairs Canada district offices. Clients again acknowledged the efforts of our service delivery staff with a 97% rating on overall **quality of service** as **very good** or **good**.

- On September 9, 1999, the Deputy Minister and Departmental Executive Board made a commitment to produce a **Five-Year Strategic Plan** which would address the Department's need for a creative yet realistic approach to leading organizational change. The VAC Five-Year Strategic Plan is scheduled for completion by December 2000.

- The Department and the Veterans Review and Appeal Board continued to respond to the needs of veterans and current and former members of the Canadian Forces with Post Traumatic Stress Disorder and other psychiatric illnesses. On February 17, 2000, VAC implemented new protocols for the adjudication of benefits for clients with **psychiatric and other related illnesses**.

- The Portfolio responded to concerns raised by both our existing clientele and still serving or retired members of the Canadian Forces. One such concern focussed on health issues potentially related to depleted uranium. In this instance, the Department of National Defence agreed to pay for **depleted uranium testing** for any still serving members, while Veterans Affairs Canada agreed to cover the costs of testing for all released members who are applying for disability pension.

- **Bill C-61** (S.C. 1999, c. 10) which amended the *Pension Act*, the *War Veterans Allowance Act* and other acts under the responsibility of the Minister of Veterans Affairs came into force on May 1, 1999 to implement several improvements in veterans' benefits. In 1999-00, Veterans Affairs also worked with the Department of Justice to draft legislation to modernize federal statutes in relation to the benefits and obligations of common-law partners, leading to the introduction in Parliament of **Bill C-23** on February 11, 2000. Other legislative initiatives included the drafting of legislation aimed at improving benefits to members of the Regular Force and to civilian groups who served overseas in support of the armed forces.

Section I: Message

A. Minister's Message

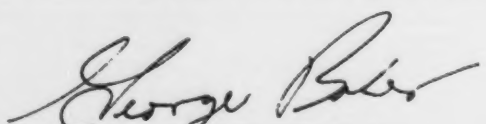
I am pleased to present to Parliament and to the people of Canada the Performance Report for the Veterans Affairs Portfolio for the fiscal year ending March 31, 2000.

As we enter the new Millennium, it is appropriate for Canadians to reflect on the contribution our military community and country have made to the cause of peace. During the wars and peacekeeping missions of the past century, we have built a legacy of worthy sacrifice and proud accomplishments – a legacy that has been instrumental in the development of Canada as an independent nation and a respected member of the world community. Each of us owes a tremendous debt of gratitude to those special Canadians whose toil, determination, spirit and sacrifice helped win freedom and peace, time and time again. During Veterans' Week we celebrated a "Century of Valour" by paying tribute to Canadian veterans and peacekeepers. We at Veterans Affairs are honoured to serve them.

During the past year, the Portfolio's proud public servants have once again demonstrated an exemplary dedication to our clients, earning high service satisfaction ratings while demonstrating responsible stewardship of Portfolio resources. I would like to highlight a few of our successes. Over the past twelve months we have made considerable advances in addressing the Quality of Life concerns of our Canadian Forces clients. Numerous initiatives have positioned us to offer all clients an improved continuum of service and more holistic needs assessment and support. We provided long overdue recognition to Merchant Navy Veterans and were able to announce a compensation package that further recognized the wartime services of Canadian and Newfoundland merchant sailors. In March 2000, we announced the extension of veterans' benefits to civilian groups, such as the Newfoundland Overseas Forestry Unit and Ferry Command, who served overseas in close support of the war effort.

As always, our clients have remained our first priority, receiving the high quality, client-centred, personalized service they have grown to expect. We will continue to support the aspirations of our older veteran clients to remain active, healthy, and participating members of their communities, while also working to improve our services to Canadian Forces members and their families.

The information contained in this Performance Report demonstrates our achievements in client service during the 1999-00 fiscal year. I look forward to building on this record in the years to come.



The Honourable George Baker

B. Agency Head's Message

With pleasure, I submit to Parliament the 1999-00 Performance Report of the Veterans Review and Appeal Board.

You should take note that the composition of our clientele is changing measurably. The veterans' component is declining, but there is a discernible increase in Regular Force claimants stemming from Canada's extensive peacekeeping activities. We have recognized the need for more comprehensive education and awareness of the special challenges facing the young peacekeeper. We have emphasized the need for accurate and reliable evidence as well as our obligation to produce decisions which are comprehensive and of high quality.

We have launched and completed a Client Satisfaction Survey which provided applicants with the opportunity to tell us how we are doing as a Board and what we need to review. The extraordinarily high favourable rate is a tangible endorsement that we are both doing and focussing on the right things. We take great pride collectively in our service to Canada's soldiers and veterans and we will continue to ensure, to the very best of our ability, that they receive first rate service and all the benefits to which they are entitled by law.

Brian W. Chambers
Chair, Veterans Review and Appeal Board

Section II: Portfolio Performance

A. Societal Context

1.0 Objectives

The objectives of the Portfolio reflect both our mandate and mission:

Veterans Affairs Canada	Veterans Review and Appeal Board
To provide benefits and services that contribute to the financial, mental, physical and social health and well-being of veterans and other eligible clients in recognition of their sacrifice to the nation, and undertake commemorative activity with a view to keep the memory of their sacrifices and achievements alive for all Canadians.	To provide clients with full opportunity to request review and appeal hearings to ensure a fair adjudicative process for disability pension and War Veterans Allowance claims.

2.0 Strategic Priorities

The Portfolio identified the following strategic priorities in ***Part III of the 1999-00 Estimates: Report on Plans and Priorities***. Each of the Strategic Priorities, as well as other key priorities, is discussed in Section II under Performance Accomplishments, beginning on page 11 of the Report.

Strategic Priority	Business Line	Page
Review of Veterans' Care Needs (RVCN)	Benefits and Services	14
Client-centred Service Approach (CCSA)	Benefits and Services	16
Ste. Anne's Hospital	Benefits and Services	17
Veterans Organizations	Benefits and Services	18
Health Care Coordination Initiative (HCCI)	Benefits and Services	53
Benefits Redesign Project (BRP)	Corporate Administration	17
Year 2000 (Y2K) Project	Corporate Administration	35
Corporate Services Infrastructure Review (CSIR)	Corporate Administration	35
Knowledge Economy Partnership (KEP)	Corporate Administration	54

3.0 Key Co-delivery Partners

VAC's Key Co-delivery Partners are identified in **Figure 4**, beginning on page 8.

4.0 Social and Economic Factors

The social and economic influences of the Portfolio [1] are best illustrated in the two major challenges facing it: *taking care of our clients*; and *taking care of our people*.

Taking Care of Our Clients

Veterans Affairs Canada (VAC) has two distinct client groups: war service veterans and their survivors, and ex-members of the Canadian Forces and their immediate family members.

Figure 1: Canada's War Service Veterans

In Canada, approximately 11% of all seniors are veterans and 28% of veterans are receiving benefits and services from Veterans Affairs. The total veteran population at March 31, 2000 was estimated at 382,776.

	March 31, 2000	Average Age
World War I	435	100
World War II	365,014	78
Korea	17,327	69
Total	382,776	78

Each of these two client groups requires very different services. Seventy-four percent of **war service veterans** are now in the 75 to 84 age group and are facing end of life issues. Our care for them is more complex and more expensive than during their younger years. They incur multiple disabling conditions that require our staff to communicate more extensively with them, their families, medical professionals, and community care workers. The result is case work that requires more frequent assessments and more effort to adjudicate and re-adjudicate, all at increased cost. Our growing number of **Canadian Forces clients** are younger than our war veterans and have very different service expectations and requirements. Their applications for benefits are often more complex and resource intensive due to the volume of documentation, the increasing frequency of multiple claims and the complexity of issues presented, such as stress related illnesses. If unsatisfied with an initial disability pension application, this client group is twice as

[1] Throughout this text the term "Veterans Affairs Canada" refers to the Department of Veterans Affairs, while the terms "Veterans Affairs" or "Portfolio" refer to activities relating to both the Department and the Veterans Review and Appeal Board (VRAB).

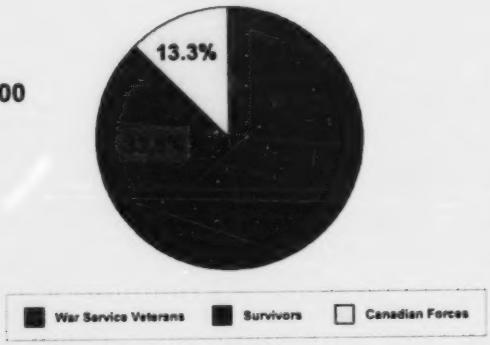
likely to go to review, compared to war service veterans, and almost four times as likely to seek an appeal.

Against this backdrop, Veterans Affairs continues its efforts to: maintain traditional service excellence while addressing new client demands; maximize the return on VAC's major investments in information technology; and, enhance VAC's visibility at the centre to increase its contribution to horizontal processes.

VAC clients are traditionally categorized as belonging to one of the following client types: War Service Veterans, Survivors, and Canadian Forces. **Figure 2** shows the current breakdown of unique clients [2].

Figure 2: Veterans Affairs Canada - Unique Clients

2000



In March 2000, the Portfolio had 207,996 unique clients. Over half (53.1%) of these were War Service clients, followed by Survivors (33.6%), and Canadian Forces clients (13.3%).

2004

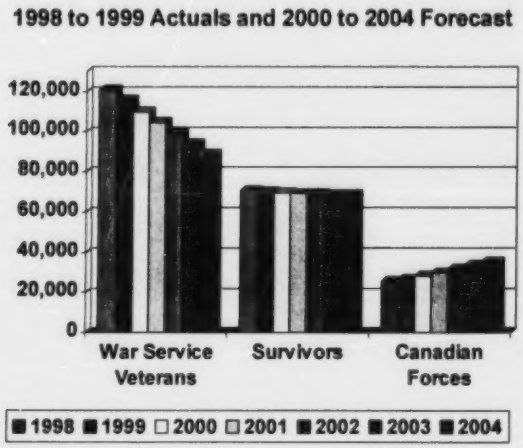
By 2004, less than half the total unique clients will be War Service Veterans (46.1%), while Survivors and Canadian Forces Clients will have increased to 35.6% and 18.3% respectively.

While the aging and overall decline of the veteran population will have a dramatic impact in terms of overall client numbers, other demographic factors play an equally significant role in terms of assessing long-term program participation, associated expenditure requirements and workload pressures. **Figure 3** is a forecast of VAC clients by client type.

---

[2] Combining clients from all programs, and removing duplicate clients, results in a total unique client count

Figure 3: Forecast of Clients by Client Type



The number of War Service Veterans is expected to decline by 5% per year and the number of Survivors is expected to decrease less than 1% per year. The number of Canadian Forces clients has been increasing at an average annual rate of 9% since 1995, and is projected to increase at a rate between 5% and 7% per year over the next five years, reaching 35,000 by 2004. The proportion of Canadian Forces and Survivors will exceed 50% of the total client population by 2002.

Taking Care of our People

Veterans Affairs is a client-focussed organization. As friend, advisor and service provider, our staff have invested enormous energy in adjusting to major changes in our clientele and their needs. At the same time that we applaud their success in meeting this professional challenge, however, it is important that we acknowledge the tremendous personal challenge this has posed. For adjustments to client needs and expectations usually generate reciprocal needs for staff to acquire new skills, foster new relationships, respond to increased pressures and master new demands.

Ninety-seven percent of those clients who completed client comment cards have rated the Department's service as very good or good. Our goal is to maintain this approval rating as we adjust to the more intense levels of care required by war veterans, as well as the very different – and often urgent – needs of our growing Canadian Forces clientele.

Even with the increased use of technological enablers, this dynamic work environment has generated marked workload increases for Veterans Affairs employees. While they continue to focus on the needs of their clients, these dedicated public servants are themselves under stress and in need of support. The results of Veterans Affairs' participation in the 1999 Public Service Survey show that our staff are very concerned about: workload and overtime; training and development; work-life balance; enhancing workforce diversity; creating a supportive, family-friendly workplace; and both harassment and discrimination. Veterans Affairs is actively addressing these concerns. The results of the Survey also revealed that the vast majority of the Portfolio's staff are proud of their jobs and the clients they serve.

Managing, planning and coping with change in an environment of limited human and financial resources poses many challenges to the Department. Among these is our need to attract, train and retain dedicated staff from coast to coast. Meeting that challenge is central to our continued achievement of service excellence.

B. Performance Results Expectations and Chart of Key Results Commitments

1.0 Key Results Commitments, Expected Results and Key Partners

As part of our continuing effort to improve the reporting of performance information, the wording of the service commitments to Canadians that appeared in the Portfolio's ***Part III of the 1999-2000 Estimates - Report on Plans and Priorities*** has been revised. **Figure 4** outlines the Portfolio's **Key Results Commitments, Expected Results and Key Partners**. The chart also identifies Performance Accomplishment Areas that support the Expected Results and the Key Strategic Partners where VAC has leveraged resources in various areas. Many of the performance accomplishments have additional Expected Results particular to that initiative in the discussions in Section II, Part C beginning on page 11.

Figure 4: Key Results Commitments, Expected Results and Key Partners

Key Commitment	Expected Result(s)	Performance	Page	Key Partner(s)
Veterans Affairs Canada				
Benefits and Services The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.	▸ compensation for sacrifice in service to Canada	✓ Disability Pension Program ✓ Ex-Gratia Payments to Merchant Navy Veterans ✓ Bill C-61 ✓ Bill C-41	19 20 21 22	Veterans Organizations
	▸ timely, fair and consistent service delivery	✓ Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Project ✓ Review of Veterans' Care Needs ✓ Continuum of Service ✓ Client-centred Service Approach ✓ Table of Disabilities Project ✓ Post Traumatic Stress Disorder ✓ Gulf War	12 14 15 16 20 21 22	• Veterans Organizations • Provincial and territorial health care departments • National Defence • Health Canada • Community volunteer agencies across Canada
	▸ client independence and healthy lifestyle ▸ optimization of health ▸ appropriate care in logical location ▸ improved quality of life	✓ Ste. Anne's Hospital ✓ Veterans Independence Program ✓ Treatment and other health related benefits ✓ Health promotion and education ✓ Long-term care	17 23 23 24 25	• Veterans Organizations • Blue Cross Atlantic Canada • Health Canada • Provincial, territorial and private care facilities • Province of Quebec
	▸ improved basic standard of living	✓ War Veterans Allowance Program	20	Human Resources Development Canada

Key Commitment	Expected Result(s)	Performance	Page	Key Partner(s)
Pensions Advocacy The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.	▸ clients being informed of the process and their rights	✓ Client Satisfaction Survey	26	
	▸ professional case preparation and representation	✓ Case presentations and client representation	27	Royal Canadian Legion
Commemoration A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	▸ increased knowledge and public awareness of commemoration subject matter by Canadians, especially youth	✓ Education ✓ Community Outreach	27 27	• Provincial and territorial Departments of Education • Canadian War Museum • Veterans Organizations • STEM~Net
	▸ veteran recognition in life and death	✓ Honours and Awards ✓ Pilgrimages and Ceremonies ✓ Veterans' Week ✓ Celebrating the Millennium ✓ Funeral and Burial	28 28 29 29 29	• Commonwealth War Graves Commission • Veterans Organizations • Foreign Governments • Last Post Fund • Canadian Heritage • National Defence
	▸ maintenance, preservation, and showcasing of Canada's commemorative resources	✓ Graves, Grave Markers and Cemeteries ✓ Memorials	29 30	• Commonwealth War Graves Commission • Public Works and Government Services Canada • Foreign Governments

Key Commitment	Expected Result(s)	Performance	Page	Key Partner(s)
Veterans Review and Appeal Board				
Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Programs.	▸ consistent, timely, independent review and appeal process ▸ clients informed of their rights	✓ VRAB Survey ✓ Review and appeal hearings	38 40	

C. Performance Accomplishments

1.0 Portfolio Financial Information

Veterans Affairs Portfolio 1999-00 Financial Resources ($ millions)		
	Veterans Affairs Canada	**Veterans Review and Appeal Board**
Planned Spending (Estimates Part III)	1,961.5	8.1
Total Authorities	*2,091.2*	*9.4*
Actual Spending	2,067.2	9.4
Actual FTEs (Full-Time Equivalents)	3,154	103

The summary of financial information is intended to show: what the plan was at the beginning of the year (Planned Spending); what additional spending Parliament has approved to reflect changing priorities and unforeseen events (Total Authorities); and, what was actually spent (1999-00 Actuals). The actual Full-Time Equivalents totals for the year have also been included.

Detailed Portfolio financial performance information for the 1999-00 fiscal year may be found commencing on page 65 of this document.

2.0 Performance Accomplishments by Business Line

In 1999-00, our performance accomplishments reflect not only how we met our commitments to our clients but how we are working to effectively position the organization to meet the diverse service requirements of clients in the future.

A number of service standards have been established to assess quality of service and our performance. The summary report is found beginning on page 47.

Veterans Affairs Program

2.1 Benefits and Services Business Line

Key Commitment	The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.

Veterans Affairs Canada - Canadian Forces (VAC-CF) Project

In concert with the Department of National Defence (DND), VAC provided advice to Government on its response to the ***Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs*** (SCONDVA) recommendations contained in the *"Moving Forward: A Strategic Plan for Quality of Life Improvements in the Canadian Forces"* Report (October 1998). The 89 recommendations dealt with the issues of pay and allowances, the housing crisis, the injured, retirees and veterans, the Military family and transitions. [Sixteen of the recommendations involve VAC with respect to care of the injured, retired and veterans]. On March 25, 1999, the Government accepted all of the SCONDVA recommendations and its response was presented as a comprehensive ***Quality of Life*** package.

Expected Results

Advice to Government on Response to the report of the Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs on Quality of Life of Canadian Forces (CF) members

~~

Establish a strong network between the two Departments which encourages commitment to improvement of services for CF members

~~

Raise VAC staff awareness of CF members' needs

~~

Raise CF members' awareness of VAC entitlements and benefits

In June 1998, the VAC-CF Project was formally established within VAC to provide leadership and act as a departmental focus for CF issues related to improving services. A staff exchange - in the form of a DND and VAC Liaison Officer - has also been established to promote better awareness and understanding of each department's programs and services.

VAC has worked closely with DND throughout this time period. In addition to establishing working groups to resolve issues related to the timely transfer of records, electronic records and medical reports, other accomplishments included:

- the opening of the ***DND -VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families*** in Ottawa on April 13, 1999. An evaluation of the first year of operation of The Centre is anticipated to be complete by September 2000.
- guidelines were provided to the field on accessing the ***Post Deployment Regional Health Centres*** that included special instructions to facilitate access for former members who had general health concerns related to service in Croatia, and a description of the new ***DND Operational Trauma and Stress Support Centres*** that serving members can access for traumatic stress and post traumatic stress disorder.
- a ***Business Case Study*** was carried out to determine the feasibility of developing and implementing a ***Crisis Line*** for former CF members and their families. In 2000-01, an Action Plan will be developed to support its implementation.
- increased effort continued to be directed towards ***improving the awareness of both CF members in terms of VAC program benefits and services*** and ***VAC staff with respect to CF issues***. In addition to an enhanced departmental presence on major CF bases and the development of educational products such as the "*VAC In-Service to the Canadian Forces*" brochure and video, a number of briefings and seminars have been conducted with DND and VAC personnel.

Review of Veterans' Care Needs - *Strategic Priority*

The objective of the Review of Veterans' Care Needs Project was to determine client needs, potential demand for services and whether programs are appropriate, as well as developing more effective **partnerships** for effective delivery.

Expected Results

Provide the direction for developing health and support program over the next decade by:

Identifying the future long-term care needs of veterans and examine appropriate ways to meet those needs;

--

Addressing the majority of the eligibility anomalies raised by VAC staff and Veterans Organizations during the Review's consultation phase;

--

Determining options for meeting care needs of Canadian Forces clients; and

--

Providing options to strengthen caregiver support.

The Review collected qualitative and quantitative data and found that current program structures, eligibility requirements and administrative procedures impede staff in providing service to clients and can be barriers to accessing support and services. Furthermore, the Department's health care programs do not fully reflect current trends nor do they include the full range of services and care required to respond to needs and promote and maintain health, thus restricting VAC's ability to partner for delivery of health services.

The Review, which was completed on March 31, 2000, identified changes in needs of clients and gaps in support and services. The Project has completed an evidence-based client profile of the care needs of aging veterans and Canadian Forces clients, identified options to meet their care needs, proposed revisions to service delivery requirements and procedures and programs which impede service, and identified information and communications needs. The Review has produced numerous research documents which are being placed on the Veterans Affairs web site for reference purposes.

The Continuum of Service Project will follow up on all aspects of the recommendations of the Review of Veterans' Care Needs to remove barriers to quality client service for aging veterans and Canadian Forces clients.

Through the VAC-CF Project and the Continuum of Service Project, ongoing activities include liaison with the Department of National Defence and other government departments, as well as continuing consultation with clients, stakeholders, and staff on results and recommendations. The Department is developing options to respond to and implement the Review's recommendations which would remove barriers to quality client service.

Continuum of Service

The Continuum of Service Project was established to respond to the recommendations of the Review of Veterans' Care Needs. The Continuum of Service is an approach to program and service delivery which places the client at the centre and facilitates the provision of the right service, at the right time, in the right place, using all available resources within and external to the Department. It includes a broad range of programs and services designed to promote and maintain health and enhance quality of life. Because clients' needs often extend beyond VAC boundaries, closer relationships with other service providers are necessary to achieve seamless service delivery.

Principles of the Continuum of Service include promoting a continuum of treatment and preventative services; integrating service delivery; enhancing partnerships with individuals, families, communities, voluntary organizations, and others; monitoring and measuring program outcomes; and sharing information and best practices. Continuum of Service principles were used as the cornerstone for a number of recommended changes to health programs and eligibility for VAC's aging veteran clients. Some of these changes are expected to take effect in the Fall of 2000, while others form the basis of a longer term phased-in implementation plan.

The Department has engaged in extensive consultations with other federal government departments, experts in aging and gerontology and others in the development of this policy framework. Health Canada has agreed to collaborate with VAC in the evaluation of the Continuum of Service on issues of national interest and impact, for example, social service integration and cost-effectiveness of home care.

The Continuum of Service principles are now being used as a basis for responding to the needs of VAC's Canadian Forces clients. The project team will suggest ways to modernize the spectrum of benefits and services to this client group and propose options for the Minister to take to Cabinet.

Client-centred Service Approach - *Strategic Priority*

The Client-centred Service Approach (CCSA), which will be fully implemented across Canada by December 2000, is an approach to service delivery that focuses on and serves the individual needs of the veteran and significant others as a whole (including the family and caregiver) regardless of age or circumstances. By adopting CCSA as the philosophy of VAC's client services, the Department has chosen a service approach which emphasizes providing "service" with or without the provision of "benefits." In addition, clients are actively involved in the decision-making.

Expected Results

The adoption of a client-centred service delivery model, standards for service which promotes positive health outcomes and the promotion of standardized work processes

The Client-centred Service Delivery Model prescribes a structured **needs-based process** to which all clients who contact VAC will have access. The components include: client contact with VAC; screening that leads to information gathering, assessment, or targeted assistance; resolution of issue(s); development of an action plan; implementation; and, follow-up as required. These components also lay the foundation for the development of **measurable and achievable** client or **outcome-based** service standards.

The CCSA National Implementation Project, conducted in seven offices across the country, has helped to evaluate the resources, teams and skills that VAC will need to implement CCSA nationally. The project sites in St. John's/Cornerbrook, Peterborough, Quebec City, Calgary, Victoria and the Head Office in Charlottetown have demonstrated how VAC will be organized to provide improved services to veteran clients whose needs are changing rapidly, and to the younger Canadian Forces clients with different and more complex needs. VAC is now well positioned to serve any client with complex and or diverse care needs.

All commitments regarding the CCSA were met earlier than originally targeted. The first evaluation was completed by May 31, 1999, and recommendations implemented by November 30, 1999. All Operational Readiness Reviews, were completed by March 31, 1999.

CCSA will ensure that clients receive a level of service appropriate to their needs. Clients with greater needs will receive more support from skilled Departmental staff, as well as from other agencies. By implementing the Client-centred Service Approach, aging veterans and other clients with complex needs will receive the right service, at the right time, from the right person.

Ste. Anne's Hospital - *Strategic Priority*

The Ste. Anne's Hospital is located on a 21-hectare site less than half an hour from Montreal.

The Hospital's mission is to provide veterans with high quality geriatric, psycho-geriatric and gero-psychiatric care that respects both dignity and autonomy. Through its Day Centre, the Hospital also offers support services to patients who are still living in their own homes. It offers a wide range of services, social and recreational activities, physiotherapy and animal therapy, along with a unique dysphagia (difficulty in swallowing) program. To treat dementia, a condition often associated with aging clientele, Ste. Anne's has set up an innovative psycho-geriatric program of a kind found only in about twenty North American hospitals. Whether in the treatment of physical illness in geriatrics, cognitive disorders in psycho-geriatrics, chronic mental illness in gero-psychiatrics, or through the services of its Day Centre, the Hospital strives to provide its residents with the best possible quality of life.

Expected Results

The successful transfer of Ste. Anne's Hospital while ensuring that eligible veterans continue to have access to quality long-term care services, consistent with those provided to veterans across Canada

In making the best use of its resources, the Hospital seeks to optimize the programs and services it offers, while adapting them to the needs of its aging clientele. Relations between staff and residents are characterized by a profound appreciation of the veterans' exceptional achievements and respect for their personal integrity.

In February 2000, Quebec officials informed Veterans Affairs that they no longer wished to proceed with discussions and negotiations for the transfer of Ste. Anne's Hospital. The Department's Transfer Team, located in Montreal, was subsequently disbanded. Future plans for renovations to the Hospital are expected to be explored by the Department.

Benefits Redesign Project - *Strategic Priority*

The Benefits Redesign Project (BRP) is developing and implementing an integrated Client Service Delivery Network (CSDN), to support the delivery of benefits and services associated with the Disability Pensions, Economic Support and Health Care Program areas of the Department. Release 1 (R1) of the new software was implemented in February 1999.

Expected Results

The implementation of a cost effective business solution that will ensure the long-term continuity of service to veterans and prepare the organization for the future

Design, development and unit testing of the core unit processes for Release 2 (R2) has been completed.

Part of the Release 3 (R3) functionality was developed and implemented in July 1999 to provide the automated support for the national implementation of the CCSA. Releases 2 and 3 have been delayed by the Y2K freeze on systems implementations. Implementation of Release 2 and enhanced Release 3 functionality will take place in 2000-01.

Veterans Organizations - *Strategic Priority*

Veterans Affairs has a long and successful history of working closely with Veterans Organizations, a history of full consultation on matters of importance to them and the Portfolio.

Expected Results

Continued constructive relationships

This close relationship has led to the mutually beneficial conclusion of numerous major initiatives such as: the ex-gratia payments to Merchant Navy Veterans; the successful implementation of the provisions of Bill C-61; the process resulting in the unveiling of the Tomb of the Unknown Soldier; the Canada-wide observance of a Two-Minute Wave of Silence on November 11, 1999; the completion of Phase III of the Review of Veterans' Care Needs; the initiation of a multi-year project to completely review the Table of Disabilities; and, the opening, in April 1999 in Ottawa, of the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and their Families.

VAC and the Royal Canadian Legion (RCL), signed a Memorandum of Understanding (MOU), which will allow the RCL to have access to their clients' data electronically via the Department's main computer system, the Client Service Delivery Network. This electronic access will further enhance the RCL's ability to help their clients prepare and monitor the progress of disability pensions and other applications.

Many of the achievements reported in this document are the results of ongoing consultations and close working relationships with Veterans Organizations which occur at the national level, as well as, at the regional and the district levels all across the country.

2.1.1 Pensions and Allowances Service Line

Veterans Affairs Canada provides eligible clients with disability pensions, prisoner of war compensation, special awards, War Veterans Allowances and other economic benefits and survivor and dependant benefits. These benefits are provided through a number of services: counselling; assisting in the preparation of applications; medical exams; adjudication; payment; account maintenance; and, responding to queries.

Expected Results
Delivery of compensation programs for sacrifice in service to Canada -- Improved Basic Standard of Living

In 1999-00, the Pensions and Allowances Service Line established two expected results where performance achievements were vital to demonstrating our commitment to Canadians.

Disability Pension Program: The Disability Pension Program has annual expenditures of approximately $1.18 billion, making it the Department's largest program. In 1999-00, disability pensions were paid to approximately 150,000 recipients - 63,500 war service veterans, 59,000 survivors and 27,500 Canadian Forces members and former members.

The number of pension clients is expected to remain fairly constant over the next few years. The number of Canadian Forces and survivor clients are forecast to increase between 5% and 7% and less than 1% per year respectively while the number of War Service Veterans is forecast to decrease by 5% each year.

Expenditures are predicted to rise by between 1% and 3% per year over the next five years and, as in the past, expenditures are predicted to rise faster than the number of clients. Most of the rise in expenditures will be due to inflation applied to pension amounts each year. However, the remainder will be due to increasing predicted expenditures for survivors followed by Canadian Forces clients, the number of clients receiving attendance allowance and the number of children. Increasing expenditures for survivors are mainly due to increasing numbers of survivors of Second World War veterans and survivors of Canadian Forces clients that offset declines in survivors of First World War veterans. The number of clients receiving attendance allowance has been growing, outpacing declines in clients receiving clothing allowance, and is expected to

continue to grow. In addition, the number of clients with children has been increasing over the last few years, mostly due to increased numbers of younger Canadian Forces clients. With projected increases in the numbers of Canadian Forces clients, this area is expected to grow.

War Veterans Allowance Program: The WVA Program continues to experience declines in both the number of beneficiaries and expenditures. This pattern is a reflection of the mortality rate plus an ever-increasing number of clients who obtain their major income support from other federal programs, such as the Old Age Security and Canada Pension Plan. The client composition continues to gravitate towards survivors. Approximately ten years ago, in 1991-92, less than 50% of WVA clients were survivors, however, by comparison for 2000-01, survivors will form almost 70% of the overall client population. As of 1999-00, there were 16,667 individuals who were recipients of this benefit, and the overall annual payout was approximately $38 million.

Ex-Gratia Payments to Merchant Navy Veterans: On February 1, 2000, the government announced a tax-free package for Canada's Merchant Navy Veterans (MNVs) and surviving spouses. Canadian and Newfoundland Merchant Navy Veterans who served during the First, Second and Korean Wars, and who were not wartime members of the Armed Forces are eligible to apply. These payments compensate MNVs for demobilization benefits which they were not eligible to receive at wars' end. A total of $50 million has been allocated by the Government for this package. Maximum length-of-service payments range between $5,000 and $20,000, with an extra 20% paid to prisoners of war. Merchant Navy Veterans or surviving spouses have until July 31, 2000, to apply for this benefit. As the Department will not know the total liability until this date, successful applicants are receiving 60% of their eligible payment at this time.

As of March 31, 2000, 10,225 applications were received from Merchant Navy Veterans. Seven hundred and six payments were processed totalling $5.5 million.

Table of Disabilities Project: In the Spring of 1999, the Department commenced a consultative process with a wide range of stakeholders, including Veterans Organizations, and the Veterans Review and Appeal Board, to review and update the Table of Disabilities.

Expected Results

Timely, fair and consistent service delivery of compensation programs

The Table of Disabilities revision will create a more responsive and modern

guide for assessing pensioned disabilities. Upgrading will also be effected by providing more descriptive impairment assessment criteria at each level of impairment. A review of the relativity of impairment level and consequent disability pension awards for the various body systems will also be undertaken. It is also proposed that the project will include the revision of existing entitlement guidelines that would assist in relating claimed disabilities to military service.

The revision and updating of existing entitlement and assessment guidelines will result in better decision support material and will also enhance VAC's ability to inform and counsel clients and facilitate an open, helpful and communicative evidence gathering phase. The adjudication process itself will be made more transparent to clients by providing a more understandable set of criteria. Internet access to the Guidelines is also proposed.

The initial information gathering and design stage of this project has concluded. The task of designing and drafting a revised Table of Disabilities was started in June 2000.

The ***Entitlement Eligibility Guidelines*** will be introduced progressively between September 2000 and March 2001. Completion of the new Table of Disabilities ***Assessment Guidelines*** has been targeted for March 2001.

Bill C-61: On May 1, 1999, Bill C-61 came into force. As a result of this Bill, survivors of disability pensioners have, on application, been awarded increases in their pensions where it has been shown that the veteran's disability had been under-assessed at the time of his/her death. Attendance Allowance benefits have been extended and paid to veterans receiving Prisoner of War compensation only, and Exceptional Incapacity Allowance benefits have been extended and paid to veterans receiving a combination of disability pension and prisoner of war compensation. Also, as a result of Bill C-61, all Merchant Navy Veterans legislative clauses were transferred directly into the *Pension Act* and the *War Veterans Allowance Act*.

Post Traumatic Stress Disorder (PTSD): On February 17, 2000, VAC implemented new protocols for the adjudication of benefits for clients with psychiatric and other related illnesses. These protocols have been established using a case management approach to ensure individuals with PTSD/psychiatric illnesses receive the benefits and services they need and to which they are entitled, in a timely and responsive manner.

In the existing Table of Disabilities, the chapter on psychiatric conditions has been revised, broadening the considerations of the effects PTSD has on all aspects of an individual's life. The assessment criteria has also been enhanced. As well, a team of pension adjudicators in consultation with a medical advisor has been dedicated to adjudicating both entitlement and assessment decisions on PTSD and other psychiatric conditions, ensuring consistency and quality of decisions.

Bill C-41: In March 2000, the government announced its intention to improve access to veterans' program benefits to members of civilian groups who served in close support of the armed forces during wartime. These groups participated in the overseas war effort but currently do not have full access to veterans' benefits. They include: the Newfoundland Overseas Forestry Unit, the Corps of (Civilian) Canadian Fire Fighters for Service in the United Kingdom, nursing aids and other members of the Canadian Red Cross and St. John's Ambulance, and Ferry Command personnel (pilots who ferried aircraft over the Atlantic). The legislation was subsequently tabled in Parliament as part of Bill C-41, in June 2000.

Gulf War: VAC gives priority service to Gulf War clients, in the preparation and processing of pension claims and health care benefits.

As of March 31, 2000, 378 pension claims had been filed by Gulf War personnel.

- An internal **Gulf War Working Committee** was formally struck in June 1999. This committee coordinates all Veterans Affairs activities, communications, studies and initiatives to improve the services and benefits it provides to Gulf War clients. The Committee exchanges information and consults with DND and Veterans Organizations on general issues surrounding the management of Gulf War clients. VAC is also represented on DND's Gulf War Illness Advisory Committee.
- Both VAC and DND continue to monitor **research** and **new developments in the medical community** aimed at determining whether there is an underlying cause of the medical conditions affecting some Gulf War personnel.
- Where unexplained illnesses are claimed for disability pension and a medical diagnosis cannot be determined, yet it is evident that the client is suffering from an illness or disability of a chronic nature, clients are **counselled and assisted in gathering the documentation to support their claim**.
- In cases of difficult-to-diagnose conditions, VAC may refer former CF members with Special Duty Area service (including service in the Persian Gulf), to DND's Post Deployment Regional Health Clinics for **diagnostic investigation** or **clinical evaluation and testing**.

- In order to alleviate concerns of individual members, who served in the Persian Gulf and who believe they may have been exposed to radiation from Depleted Uranium (DU), **DND is paying for DU testing for any still-serving members** who want to be tested. **VAC is covering costs of DU testing for released members** who are applying for a disability pension.

2.1.2 Health Care Service Line

In 1999-00, there were a number of areas in the Health Care Service Line where performance achievements were essential to realizing commitments made to Canadians.

Veterans Independence Program (VIP): The VIP assists clients to remain healthy and independent in their own homes or communities by offering a variety of services to those who meet the eligibility requirement. In 1999-00, the total number of clients accessing the Program was approximately 69,600 with associated expenditures of $156 million. Actual expenditures confirmed that while the number of clients is decreasing, the number of elements and expenditure levels per client are increasing, resulting in total expenditures at about the same level.

Expected Results

Client Independence and Healthy Lifestyle
~~
Optimization of Health
~~
Improved Quality of Life

Treatment and Other Health-related Benefits: Eligible clients are provided with treatment and other benefits (for example, prescription drugs, medical, dental, prosthetic services, vision, audio, oxygen), directly related to their pensioned conditions. Treatment benefits are also provided to clients for non-pensioned conditions when these were not covered by a provincial health care plan and the client was receiving services under the VIP, or when they were within the income limits defined by the *War Veterans Allowance Act*. In 1999-00, approximately 139,000 clients were eligible for treatment benefits, 85% of whom used at least one program benefit or service during the fiscal year. In 1999-00, over 3.4 million drug care claims and 1.4 million claims for other benefits were processed for clients.

- ***Pharmacy Review Project***: The Pharmacy Review Project finalized implementation on a national basis in May 1999, with the Point of Service system being activated in the Prairie Region. During the 1999-00 year, the review of over 4,200 client records was completed to apply the established standards to all recipients of ongoing pharmacy benefits.
- ***Dental Care:*** Dental adjudication at Head Office experienced a major increase in the number of initial adjudications and reviews. During the year, over 7,300 claims were received for adjudication or review. A backlog in initial adjudication of approximately eight months was eliminated during the 1999-00 year. An equally significant backlog of the reviews is currently being addressed.

Health Care Division continued to participate in the HCCI, primarily in pharmacy, audio and vision programs with agreements being negotiated with provider groups in all three areas.

Health Promotion and Education: Health promotion and education plays a major role in improving the quality of life of members of our client community and in maintaining their independence. With the aging of our veteran population, health promotion has been identified as a **key priority** area. Along with the focus on an aging clientele is the commitment to improve services for our Canadian Forces clients. When discussing a continuum of service, health promotion leads the way. That is, it forms the first point of entry to the continuum with the expectation that by encouraging increased health knowledge, personal wellness, healthy activities, and attention to safety, we will contribute to the maintenance of the overall health and independence of individuals and families, prevent or postpone the onset of disease, and **improve quality of life**.

Expected Results

The implementation of a national approach to health promotion which will emphasize maintaining independence, preventing illness and improving health and quality of life

The past year has realized major developments in meeting established objectives. In **partnership** with other levels of government and non-government organizations, Veterans Affairs developed a national health promotion strategy which is outlined in the **Framework for Health Promotion and Education**, finalized in the Fall of 1999. Based on the experience from pilot projects conducted across Canada in 1997-98, as well as findings from the Review of Veterans' Care Needs, the national approach emphasizes maintaining independence, preventing illness and improving health and quality of life.

The following achievements were realized:

- Completed the Framework for Health Promotion and Education in the Fall of 1999.
- Completed two pilot projects in 1999 with Nova Scotia and Prince Edward Island RCL Commands, including six sites, using technology to facilitate access to and disseminate health information with the aging client group. Plans are underway to expand this initiative to encompass other provincial Legion Commands in partnership with Industry Canada.
- Finalized a MOU which outlines a **strategic alliance** with Health Canada for implementation of community-based falls prevention initiatives funded by Veterans Affairs using Health Canada's Population Health Fund.
- Established an evaluative mechanism to ensure that the rationale, process, impacts and outcomes from Legion projects were assessed and best practice guidelines instituted to support the Department's commitment to and support for health promotion goals and objectives.
- Conducted two national symposia addressing issues identified by the RVCN - "Care Giving" symposium in Winnipeg and "Wellness" symposium in Charlottetown.
- Maintained membership with Federal Interdepartmental Committee on Aging and Seniors Issues and contributed to the National Framework on Aging and the Seniors Policies and Programs Database.

Expected Results
Appropriate care in logical location

Long-Term Care: A Residential Care Strategy was developed to address the long-term care needs of Canada's veterans. Over $7 million was spent in 1999-00 to carry out the initiatives under the Strategy including:

- Development of a "day" program in Victoria, British Columbia at the Lodge at Broadmead. This program is providing respite care for families one to two days per week to provide some assistance for the family member(s) who are caring for the veteran at home. The program has had the added benefit of providing an excellent transition for the veteran from living at home to living at the "Lodge" when the veteran's health care needs are such that placement is required. This has greatly reduced the stress that normally arises from such a change in living arrangements.
- Development of a certificate program in Health Care of the Elderly - Camp Hill (Halifax, Nova Scotia). Designed to create an opportunity to provide geriatric training, persons who obtain a certificate are made available as a community resource to the medical community. Plans are underway to make such programs available in all regions.

- Overseas Service Veterans pilot project for Camp Hill in Halifax, Perley-Rideau Centre in Ottawa and the Lodge at Broadmead in Victoria. This project provides home care benefits and access to the VAC treatment program for veterans residing at home awaiting placement in a Priority Access Bed (PAB) facility.
- Best practices conference in 1999 involved ten large PAB facilities from four western provinces and Ste. Anne's Hospital. This is an example of Federal/Provincial cooperation. Further details on this conference can be found on page 32 of the report.
- Working with Canadian Council on Health Services Accreditation toward having all VAC priority access bed facilities accredited, in keeping with the Council's new national standard.

Plans are underway which would see up to $14 million invested to update facilities in Atlantic Canada, primarily in New Brunswick.

2.1.3 Pensions Advocacy Service Line

Key Commitment	The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.

In order to determine how satisfied clients are with the service provided by the Bureau of Pensions Advocates (BPA), a **client satisfaction survey** was developed and sent to 840 clients. Five hundred and sixty-nine clients, or 67.7%, responded to the survey. The client satisfaction survey addressed the client's satisfaction with service delivery in the three major areas of professional, personal and timely service.

Expected Results
Clients being informed of the process and their rights

Highlights from the survey relating to clients being informed of the process and their rights: 84.3% of clients stated they received an explanation of the hearing process; over 80% were satisfied with their readiness to attend their hearing; and, **91.5% of clients were satisfied that Bureau staff took the time to explain things.**

In addition, to establish the "confidentiality of files" aspect of professional service, a review of 207 departmental files was conducted for evidence of information of a client/solicitor relationship. In the file review, no serious breaches of client/solicitor privilege were found.

Expected Results
Professional case preparation and representation

In 1999-00, the Bureau was solely responsible for the case presentation and client representation at **4,929 review hearings** and worked jointly with the Royal Canadian Legion on **251 additional review hearings**. The RCL was solely responsible for the case presentation and client representation of an additional **161 review hearings**.

- The Bureau's average service standard delivery time was **95 days** for all claims.
- In 1999-00, the Bureau was solely responsible for the case presentation and client representation at **2,145 appeal hearings** with an average service standard delivery time for all cases of **92 days**. The RCL was solely responsible for the case presentation and client representation for an additional **146 appeal hearings**.

In 1998-99, a number of service standards were established to address the advocate's role in terms of the client receiving a fair and just adjudication of their claim. These standards and the Bureau's accomplishments are provided in their entirety on page 50.

2.1.4 Commemoration Service Line

Key Commitment	A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.

The Commemoration Initiative, anchored by education and community outreach activities, provides the framework for implementation of our renewed commemorative efforts.

Education and Community Outreach: Educational efforts were directed towards the development of innovative products for Canadian youth, including the development of a new education kit on the Second World War; pre-production for a resource kit on the "Tomb of the Unknown Soldier"; and, continued distribution of the First World War education kit and interactive CD-ROM. The Department presented its interactive

Expected Results
Increased knowledge and public awareness of commemoration subject matters by Canadians, especially youth

learning exhibit, "Chronicle of an Unknown Soldier" to audiences in Quebec and Nova Scotia. Community outreach efforts were directed towards the development of products, publications, displays; conducting ceremonies and other special events; and, further developing the commemoration portion of the Portfolio's web site. Two new publications were produced: *The Battle of the Gulf of St. Lawrence* and *My Grandmother's Wartime Diary*.

A major milestone was achieved with the implementation of a new database structure to support the Canadian Virtual War Memorial feature on the VA web site. Produced in partnership with Canada's Digital Collections (Industry Canada), the database builds upon the existing First and Second World War records, to provide electronic access to additional information on Canadian fatalities recorded in the Newfoundland, South African War, Korean War and Merchant Navy Books of Remembrance. A second highly successful partnership was launched with Canada's Digital Collections and STEM~Net of Newfoundland, a private sector company. This pilot project is aimed at linking the individual names recorded in the Newfoundland Book of Remembrance to digital images that offer an insight into their life, military service and sacrifice. An agreement was also concluded with the Commonwealth War Graves Commission to facilitate additions and corrections to our respective Canadian war dead registries.

Honours and Awards: During the past fiscal year 7,460 decorations or medals were issued, of which 4,951 were first issue and 2,509 were replacements.

Expected Results

Veteran recognition in life and death

On November 4,1999, during a ceremony in the Senate of Canada, Her Excellency, the Governor General, approved the Gulf of St. Lawrence Commemorative Distinction, honouring the courage, fortitude and professionalism of the Canadian and Newfoundland Merchant Navies' services during the Battle of the Gulf of St. Lawrence between 1942 and 1944.

On November 8, 1999, during a ceremony in Port-aux-Basques, Newfoundland, the Minister of Veterans Affairs and representatives of the Canadian Chancellery presented the pennant comprising the Gulf of St. Lawrence Commemorative Distinction to the Marine Atlantic ferry *M.V. Caribou*. This vessel perpetuates one of the Newfoundland merchant vessels, the *S.S. Caribou*, that was lost at sea during the Battle of the Gulf of St. Lawrence.

Pilgrimages and Ceremonies: During 1999-00, major pilgrimages were conducted overseas to commemorate the ***55th Anniversary of the Normandy Campaign,*** and the

55th Anniversary of the Italian Campaign. During Veterans' Week 1999, special ceremonies were held in Canada to officially commemorate the ***55th Anniversary of the Battle of the Gulf of St. Lawrence***. The Department also held its annual Commemorative ceremonies in France, at the Beaumont-Hamel Memorial in July, and at the Vimy Memorial in November. Ceremonies were also organized and conducted for the Prime Minister during his visits to Japan in September (Hong Kong Campaign and Korean War), and to South Africa in November (South African War). The official parties for these activities included veterans, youth and cadets, and parliamentarians.

Celebrating the Millennium: In 1999-00, the Department continued to work with the Royal Canadian Legion and other Veterans Organizations in support of Millennium Projects, such as the Tomb of the Unknown Soldier and the Two-Minute Wave of Silence.

Veterans' Week: For the past five years, the week leading up to Remembrance Day has been designated as ***Veterans' Week***. The theme for 1999 was "A Century of Valour." From coast to coast, Canadians participated in the Two-Minute Wave of Silence.

Funeral and Burial: The overall transfer of the administration of the Department's funeral and burial program to the Last Post Fund, remained outstanding as of March 31, 2000, pending the resolution of same sex benefits legislation.

Graves, Grave Markers and Cemeteries: The Department continued to carry out its responsibility for grave maintenance for approximately 110,000 Canadian war dead located in 74 countries and for an estimated 300,000 grave sites located in about 15,000 cemeteries across Canada where service personnel, veterans, and others buried at the expense of Canada rest. Major cemetery restoration projects were undertaken at the Veterans Cemetery, Esquimalt, British Columbia, and Wawota Cemetery, Wawota, Saskatchewan. The future upkeep of 261 Canadian war graves and monuments dating from the South African War was ensured, through an agreement drafted last year by VAC and the National Monuments Council of South Africa.

Expected Results
Maintenance, preservation and showcasing of Canada's commemorative resources

Memorials: During 1999-00, significant work was done to address challenges to the structural integrity of the Vimy Monument, including: a stone assessment; repairs to the drainage system; and, commencement of a pilot project aimed at addressing water infiltration problems. Plans were also developed to begin a phased overall rehabilitation of the Vimy Monument beginning in early 2000-01.

Further measures were undertaken to assess, restore or enhance the historical and environmental integrity of our European memorial sites, including landscape restoration, forestry management and battlefield terrain monitoring. Significant attention was again devoted to historical and on-site research at both Vimy and Beaumont-Hamel. In 1999-00, these activities have resulted in the documentation, stabilization and conservation of many artifacts. The development of an interpretive centre for the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial Park advanced, with both the building and exhibits design being completed. Plans call for the centre to be completed in time for an opening on July 1, 2001.

In early March 2000, the Commemoration Division hosted "Lest We Forget: Preserving Meaning and Emotion through Battlefield Terrain" at the Canadian National Vimy Memorial and the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial, the first international multi-disciplinary workshop on the conservation of battlefield terrain. A set of conservation guidelines was drafted for the sites, including specific recommendations that can and will be implemented immediately. A first draft of "The Vimy Charter" which lays out basic principles for the conservation of battlefield terrain on an international basis, was developed during the event. The Charter has garnered interest and support from authorities in Australia, France, South Africa, Spain, the United Kingdom and the United States.

Visitors to Memorials in 1999-00

250,000 **Books of Remembrance** Parliament Hill, Ottawa	**750,000** **Vimy Memorial Site** France	**110,000** **Beaumont-Hamel Memorial Site** France

2.1.5 Social Union Framework Agreement

The following activities reflect the spirit of the Social Union Accountability Framework.

All Canadians are Equal

Aboriginal Peoples of Canada

The National Round Table on First Nations Veterans Issues is being developed to examine concerns raised by First Nations Veterans relating to the way in which they and their dependents were treated during and after the wars, with special emphasis on World War II and the Korean War.

The National Round Table will give First Nations Veterans and their representatives the opportunity to research how various departments, such as the Department of Indian and Northern Affairs Canada, VAC and DND, handled requests for benefits from First Nations Veterans. The National Round Table will also give First Nations Veterans the opportunity to explain what happened in their own situation and share concerns about their treatment. A separate process similar to the National Round Table is being considered to address the concerns of Métis and Non-Status Indian Veterans.

Working in Partnership for Canadians

Continuum of Service Policy

VAC's client services has as its policy objective to provide a holistic continuum of service, which ensures that the health and service needs of VAC's clients are met in partnership with health, social and voluntary agencies at provincial and community levels across Canada.

This objective implies the provision of a continuum of service to eligible clients notwithstanding varying program eligibility. The continuum of service crosses jurisdiction and program lines, provides needs screening to clients who may be at risk, and more intensive care plans and follow-up, depending on the degree of need.

Seniors' Portal

Governments are re-inventing how we do business by becoming more citizen-centred and providing single window access to a range of services, targeting the needs of specific client groups. The explosive appeal of the Internet has created unique communications

and service delivery opportunities that overcome traditional time, distance and organizational barriers. "Virtual" service integration is now possible for both citizens and service providers, but seniors have some barriers to overcome.

The Federal Government is developing an Access Canada for Seniors (ACFS) Strategy, citizen-centred Internet portal to access government services at all levels. This is only the first step and foundation for the realization of a broad vision of inter-organizational partnerships for citizen-centred service delivery, combining both on-line and traditional modes in a multiple channel environment serving seniors, their families, caregivers and service providers. The seniors' portal provides new and unique opportunities for inter-organizational collaboration, strategic partnerships and innovative service delivery.

Sharing Best Practices in Long-term Care

VAC achieved success in hosting a Western Canada Best Practices in Long-term Care meeting in Calgary. This session brought together long-term health professionals from ten of the larger, long-term care facilities from the four western provinces where VAC has contracts for Priority Access Beds for veterans. Staff from Ste. Anne's Hospital, VAC's remaining departmental institution, Head Office and western Regional Offices also participated. The meeting provided these participants with an opportunity to showcase their best practices in the areas of dementia, palliative and respite care and to network with colleagues in other long-term care facilities and other provinces. There was an overwhelming interest in continuing this type of learning and networking and VAC is involved in the early stages of planning a national symposium of this type to be held later in 2000.

Royal Canadian Legion Alternative Housing Project

In cooperation with the Royal Canadian Legion, VAC has initiated a project to develop and implement a housing program that will address the current and long-term needs of Canadian veterans and seniors.

In coordination with the Dominion Command, the Provincial Commands and various local legion branches throughout Canada, this project is determining the need for, and the interest in, veterans and seniors housing; coordinating research and investigation, as required; and, assisting the branches in determining what seniors' housing needs exist in their areas. This will also include maintaining and updating the existing "Housing Directory" to include new facilities and renovations to existing structures and adding any new facilities developed or renovations undertaken as a result of the Legion Seniors' Housing Project.

Part of this project will involve exploring funding opportunities for seniors' housing initiatives involving regional and federal sources as well as provincial and institutional funding.

Integrated Services for Seniors and Veterans Pilots

VAC is engaged in a partnership with the provinces of Prince Edward Island and Ontario in conducting an Integrated Services for Seniors and Veterans (ISSV) pilot within Treasury Board's Service Canada initiative. The objective of Service Canada is to provide citizens with one-stop access to a range of government services in a fast, reliable, convenient and cost-effective way.

The ISSV pilot sites in Charlottetown, Prince Edward Island, and Owen Sound and London, Ontario, are offering our veteran and senior clients a point of service from which they can access health and social services programs in an effective, reliable and timely way. The pilots are exploring the viability of a model of integrated client services targeting veterans and seniors and offer services such as common access, client screening and assessments using a client-centred approach and collaboration in the delivery of health care. Where possible, these pilots will promote co-location of services.

A key focus of Service Canada is to enhance delivery networks and expand and refine responsive core service content. Linkages are being made horizontally and vertically with other federal departments, such as Human Resources Development Canada and other provincial departments and agencies.

The Federal Spending Power - Improving Social Programs for Canadians

Veterans Affairs Canada's Residential Care Strategy is the framework for managing the long-term care needs of eligible clientele now and into the future. The strategy envisions VAC demonstrating its concern for veterans' care without duplicating existing quality assurance processes according to the following guiding principles:

- Ensure that the predominant needs are addressed (such as, dementia care, caregiver support, and greater choice of long term care settings).
- Respect the provincial jurisdiction in the delivery of health services while assuring that veterans have a continued "citizen plus" status (lower accommodation and meals charges and more extensive treatment benefit eligibility).

- Respond quickly and with flexibility to the changing needs of veterans. This includes: offering more long-term care alternatives or an increased number of, or reallocation of, beds in the community.
- Focus on quality and monitoring activities for veterans' care and the outcome of their care in their various care settings.
- Maximize the expertise available from long-term care professionals in VAC's larger, long-term care facilities where VAC has Priority Access Beds, with community facilities.
- Encourage veteran involvement in the governance of Priority Access Bed sites, as appropriate.

2.1.6 Benefits and Services Business Line Financial Resources

Benefits and Services Business Line 1999-00 Financial Resources ($ millions)	
Planned Spending (Estimates Part III)	1,915.2
Total Authorities	*1,971.4*
Actual Spending	1,950.1
Actual FTEs (Full-Time Equivalents)	2,606

Note: An explanation of the variance between planned spending and actual spending can be found on page 65.

2.2 Corporate Administration Business Line

The Corporate Administration Business Line provides corporate direction and operational support services that meet the specific needs of the Portfolio in fulfilling its mandate. Performance Accomplishments that support both internal and external Government priorities were realized.

Year 2000 Project - *Strategic Priority*

VAC completed all compliance work internally and with service delivery partners. The Portfolio rolled systems into 2000 under a formal Year 2000 Transition Plan. No significant problems were encountered and VAC systems ran smoothly throughout the first months of 2000. Ste. Anne's Hospital systems, medical devices and facilities were all made compliant and transitioned into 2000 with no problems.

Expected Results

Ensure that all VA government-wide mission critical systems are Year 2000 compliant

- VA met its pre-defined goals for the compliance level of each class of systems.
- VA prepared contingency plans and operated its contingency monitoring function successfully.
- The CSDN Release 1 is now operating as a fully compliant Year 2000 system. A Portfolio-wide systems freeze until March 31, 2000, was implemented to ensure system stability during the Year 2000 roll-over period.

Corporate Services Infrastructure Review - *Strategic Priority*

The following objectives of the Review have been achieved:

Expected Results

Modernized corporate services which will provide clients with the choice of how, where and when consistent quality services will be provided

--

Performance measures which will be embedded in the service processes

- Technological platforms used to deliver corporate services in the Portfolio have been upgraded;
- A new CSDN has been implemented and is being maintained within existing infrastructure; and
- Veterans Affairs Canada information systems operated without business interruption

through the Year 2000 date roll-over. The final two releases of the CSDN are entering the implementation phase.

Human Resources

The PeopleSoft human resources information system was implemented on schedule and on budget and well within the time frame required to meet the Portfolio's Y2K requirements.

The Portfolio's La Relève Strategy was revised to ensure that activities support the objectives of achieving strong leadership, an enabling work environment and a sustainable workforce, key success areas described in the Framework for Good Human Resources Management. These objectives were achieved through initiatives such as a structured dialogue between managers and employees, the Employee Information and Support Services Program, the revitalization of the Portfolio's Rewards and Recognition Program, the Employment Equity Student Program and the development of a leadership/management learning model.

Information Technology

The first release of the CSDN was successfully implemented and integrated into the Information Technology Division's ongoing operations and maintenance. The CSDN is now the system of record for WVA payments. The Release 2 Operational Roll-out Plan was developed in February 2000, the Implementation Plan was established in March 2000, and a Risk Management Contingency Plan has also been developed. Steps have been taken to provide optimized CSDN support and maintenance.

- The Corporate Information Technology (IT) Review recommendations and organization adjustments were approved in May 1999. Extensive briefings took place during 1999. A new model was developed and the new organization Information Management/Information Technology (IM/IT) took effect on April 3, 2000.
- A successful partnership with the former Revenue Canada (now Canada Customs and Revenue Agency-CCRA) enabled access to a secure data centre to house VAC national network servers. VAC is involved in the initial stages of the Canada Post Electronic Service Delivery Pilot for Web-based client service. VAC signed an agreement with Government Telecommunications and Informatics Services to act as certification agent for all Federal Departments on Prince Edward Island.

Financial Information Strategy (FIS)

VAC's FIS Strategy Document was approved. Targeted FIS financial system software was installed in the Corporate Application Centre (CAC). FIS compliant FreeBalance

Financial System Software licencing has been procured and migration to this version of software is planned early in the new fiscal year. A detailed FIS Project Plan is under development. The FIS initiative has been linked to the Portfolio's Modernization of Comptrollership Initiative. Treasury Board Secretariat has provided preliminary FIS funding. An internal Control Review on CSDN R1 was completed. Recommendations were sent to program managers and an action plan is being developed.

Management Support Services

Some automated solutions have been pursued to facilitate records management for Merchant Navy clients. A project has been initiated to carry out a more comprehensive review for other records.

Corporate Planning

In 1999-00, Corporate Planning prepared the Portfolio Performance Report and the Report on Plans and Priorities, and is currently crafting an updated Sustainable Development Strategy for the Portfolio, to be tabled in Parliament in December 2000.

On September 9, 1999, the Deputy Minister and Departmental Executive Board made a commitment to produce a Five-Year Strategic Plan which would address the need to plan ahead. The planning process that has been adopted is transparent, invites the active participation of internal and external stakeholders, and employs innovative approaches like electronic employee consultations. The strategic plan builds on the solid accomplishments of the past, while taking into account numerous recent initiatives aimed at clarifying the service needs of our clients, and will provide a framework for future excellence. The finished plan will provide employees with a common point of reference and clear future priorities, while demonstrating to all Canadians how VAC intends to translate hard-earned tax dollars into well-earned support to the very special citizens we so proudly serve.

2.2.1 Corporate Administration Business Line Financial Resources

Corporate Administration Line 1999-00 Financial Resources ($ millions)	
Planned Spending (Estimates Part III)	46.3
Total Authorities	*119.8*
Actual Spending	117.1
Actual FTEs (Full-Time Equivalents)	548

Note: An explanation of the variance between planned spending and actual spending can be found on page 65.

Veterans Review and Appeal Board Program

2.3 Veterans Review and Appeal Board Business Line

Key Commitment	Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Programs.

The Veterans Review and Appeal Board is an independent, quasi-judicial agency which adjudicates on the review and appeal aspects of Disability Pensions and hears final level appeals for War Veterans Allowance claims. The Board also has the authority to reconsider decisions at the review and appeal levels. It ensures due process through sound, timely and effective quasi-judicial adjudication in accordance with the governing legislation.

Veterans Review and Appeal Board Survey

The VRAB conducted a **client satisfaction survey** to provide clients an opportunity to comment on the quality of the service they received from the Board. The Veterans Review and Appeal Board was one of the first federal tribunals in Canada to undertake such a survey. Clients were very receptive to the questionnaire and welcomed the opportunity to provide information and comments to assist the Board in its continuous improvement activities.

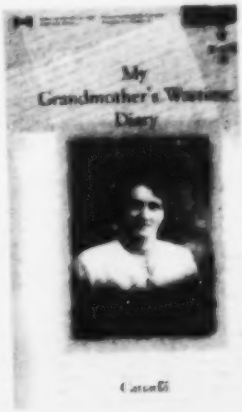
> Overall, I am thankful the way my review was conducted and I think the Review and Appeal Board does the best it can for the applicant.
>
> Thank you.

VRAB Client Survey Comment

The survey also served to educate clients on the independence of the Board, being an agency operating at arms' length from the Department of Veterans Affairs. An excellent response rate of 83% was realized. A total of 72% of all clients surveyed reported that they were either satisfied or very satisfied with the overall quality of service they received from the Board despite the fact that only 30% received a fully favourable decision.

My Grandmother's Wartime Diary

In support of Employment Equity, Commemoration and Women's History Month, the Veterans Review and Appeal Board developed and coordinated a Portfolio-wide activity called "*My Grandmother's Wartime Diary*". All VA employees were invited to contribute wartime stories from their mothers, grandmothers, and friends, of their experiences during the Second World War both at home and in wartime service, all with the same goal in mind - "service to their country". The response received was overwhelming! Stories came in from across the country, most of which were then shared with VA employees via e-mail each day throughout the month. Although the initiative originated in 1998, this year these stories were published in hard copy and made available to Canadians on the VA web site.



Decisions set aside by the Federal Court

Under Section 18 of the *Federal Court Act* a dissatisfied appellant may request that a case be judicially reviewed by the Federal Court. In 1999-00, fourteen cases out of the 7,742 cases (0.2%) that came before the Board during the fiscal year were submitted to the Federal Court for review. Nine cases were reviewed by the Court. Only three were sent back to the Board for reconsideration.

The Legal Unit of the VRAB conducted an analysis of all cases reviewed by the Federal Court of Canada - Trial Division during the 1999-00 fiscal year. The objective was to analyze what has been said about the decision-making process, review any problems the Federal Court identified and highlight any areas of concern.

Review and Appeal Hearings

Over the course of the fiscal year 1999-00, many initiatives were implemented to continue to improve quality service to our clients. The Board is committed to a client-centred focus and has placed emphasis on areas clients have deemed more important. One key area of importance to clients is the quality of the decisions. During this performance period the Veterans Review and Appeal Board has placed significant importance and effort in meeting this need. The Board strives to maintain the balance between the expectations of our clients and service commitments made to them. In 1999-00, the Veterans Review and Appeal Board adjudicated on 5,275 reviews and 2,245 appeals and heard 222 applications for reconsiderations. The Board issued fifteen decisions for War Veterans Allowance appeal hearings.

Expected Results

Clients receive a consistent, timely and independent review and appeal process

--

Clients informed of their rights

This is the second year for reporting on the VRAB's service standards published in the brochure, *"At Your Service"*. In some cases, results exceeded last year's report while in others more emphasis was placed on the additional complexity of cases combined with focussed efforts on the quality of decisions, while still striving to maintain service delivery commitments. Results of the service standards are reported in **Figure 7** beginning on page 48.

Members' Training

The Veterans Review and Appeal Board provides intensive training to its members on all aspects of the adjudicative process, including the legislation, administrative law, medical and legal issues, the conduct of hearings, conflict resolution and decision writing. The primary goal of the Board's training program for members is to foster a consistent approach to hearing room issues, decision-making and decision writing without fettering the discretion of these independent decision-makers. Annual members' conferences are held to share information, identify issues and present medical and legal experts to convey information to members on pertinent issues and new developments relating to the work of the Board. New members are matched with experienced members as well as Pensions and Allowance Analysts to learn the various complexities of the adjudicative and hearing processes and

At the review level, members are expected to hear 24 to 30 cases per week while at the appeal level, members hear 24 to 32 cases per week.

to enhance the members' decision writing skills. A Standing Policy Committee composed of six Head Office and Deployed Members advise and give recommendations for the approval of the Board's Chairperson. The issues include such items as quality, consistency, training and policy strategies for the Board. Recommendations resulting from this Committee are shared with all Members.

Administrative Law Training

The Legal Unit at the Board has expertise in Administrative Law and shares this specialized knowledge not only with Members of the Veterans Review and Appeal Board but with other tribunals including provincial tribunals from across Atlantic Canada.

Consistency

To ensure consistency of decision writing, the Quality Assurance Unit reviews the majority of draft decisions rendered by the Board. Upon review, the unit will provide feedback on decision writing to the Members for consideration. The Quality Assurance Unit's role is to promote a consistent approach to decision writing without affecting the Members' independence and discretion. As well, a random sampling of work is conducted in each operational unit to ensure consistency in procedures, identify trends and emphasize quality. A revised *Consistency Guidelines* was released this fiscal year and was created to implement basic and uniform standards of format, style and language usage in VRAB decision documents. These Guidelines are updated regularly and used by all Members and staff. In February 2000, the *Rulings Book*, a working tool used by all Members and staff to guide consistent usage of the rulings and effective dates of awards granted by the Board, was revised. It is an exhaustive compilation of all possible legal orders that may be issued by the Board under the *Veterans Review and Appeal Board Act*, the *Pension Act* and all other related Acts.

2.3.1 Veterans Review and Appeal Board Business Line Financial Resources

Veterans Review and Appeal Board Business Line 1999-00 Financial Resources ($ millions)	
Planned Spending (Estimates Part III)	8.1
Total Authorities	*9.4*
Actual Spending	9.4
Actual FTEs (Full-Time Equivalents)	103

Note: An explanation of the variance between planned spending and actual spending can be found on page 65.

D. Other Performance Issues to Note

1.0 Government-wide Priorities

Since 1944 Veterans Affairs has worked alongside other federal departments, voluntary organizations, provincial governments and the private sector to serve its clients and support the initiatives of the Federal Government as demonstrated in the ***Speech from the Throne***. That tradition continues today as the Portfolio seeks innovative ways to meet the diverse service requirements of both an aging veteran population and a younger clientele composed of eligible Canadian Forces members and former members.

Given the fiscal environment in which VA operates and the need to satisfy the constantly changing requirements of the clients we serve, promoting and nurturing working relationships with other organizations makes good business sense. VAC's ***"continuum of service"*** policy framework is predicated on the multi-disciplinary delivery of services and benefits within the context of **partnerships** with provincial, community or voluntary services. It is a holistic approach to meeting the needs of our clients and requires the inclusion of those serving in other **health**, **social** and **community** agencies across Canada. In this regard, the nurturing of constructive partnerships is a prerequisite to the achievement of VAC objectives.

While VA undertakes partnerships for a variety of reasons related to improved mandate delivery capabilities, in many instances such activities can also help to identify or develop *service synergies* for the Department. A service synergy exists where ***collaboration*** with other federal agencies, provincial and municipal governments,

voluntary organizations and the private sector, provides wider exposure for the staff competencies of the Portfolio. We can share what we do well and further develop service synergies in association with other public servants.

Additionally, VAC has developed a series of ***strategic partnerships*** including: the Health Care Coordination Initiative; the VAC/Canadian Forces Coordination Team; a partnership with DND and the Royal Canadian Mounted Police (RCMP), for the processing of health care claims; and, a number of initiatives with the Royal Canadian Legion. During 1999-00 the Commemoration Program alone partnered with over 250 organizations in eight countries in the delivery of commemorative activities throughout the world community.

The Portfolio is committed to enhancing the ***health and quality care*** of its special clients, for example, through the establishment of the joint DND-VAC Centre to provide information, counselling, referral and case monitoring for injured Canadian Forces members and their families. In concert with our associates at Health Canada, VAC promotes an improved, balanced, and healthier lifestyle for our clients and Canadians as a whole. A MOU between the Department and Health Canada funds projects for aging veterans, other qualified clients and seniors that will ultimately result in the maintenance of independence and improved ***quality of life*** for Canadians.

In promoting **a strong and united Canada**, VAC conducts commemorative activities and has developed an Internet youth site to ***engage youth*** and all citizens in learning about the sacrifices and accomplishments in wartime and peacekeeping activities around the globe that have helped to forge our nation and advance Canada's standing in the ***world community***.

Veterans Affairs continues to pursue the sustainable development commitments laid out in its Sustainable Development Strategy of 1997 and to monitor results that contribute to the ***quality of our environment***. This strategy will be updated in December 2000.

The Portfolio continues to review legislation and propose changes to make access to its programs and services ***fair and equitable***.

Veterans Affairs is working in concert with the Treasury Board Secretariat to modernize its management practices. Using the principles of ***modern comptrollership***, VA is placing greater emphasis on the organization's participants and their behaviour - on positive ways to motivate staff to achieve organizational objectives and render organizations more effective while meeting the fiduciary responsibilities entrusted to it by Parliament. To meet the present and future needs of clients in an ever-changing technological environment, VA continues to move towards integration of financial and non-financial information and shift emphasis from control and compliance to ***results and values***.

2.0 Service Improvement Initiative

As we enter the new millennium we continue the balance between the investment in advances in technology to drive service improvements and the investment in staff to fulfill the desire of our clients for personalized contacts with those who know and understand what they have experienced. To maintain this balance we take every opportunity to seek feedback from our clients. In 1999-00, we conducted several initiatives that underscore our continued focus on our clients and the continuous improvement in the quality of the service we provide.

Client Satisfaction Measurement Activities

In 1999-00 the Portfolio conducted two client satisfaction surveys, one by the Veterans Review and Appeal Board and one by the Bureau of Pensions Advocates. While both surveys were conducted in the early Spring of 2000, they were completed independently and no clients were requested to complete both surveys. The results of these surveys are highlighted below.

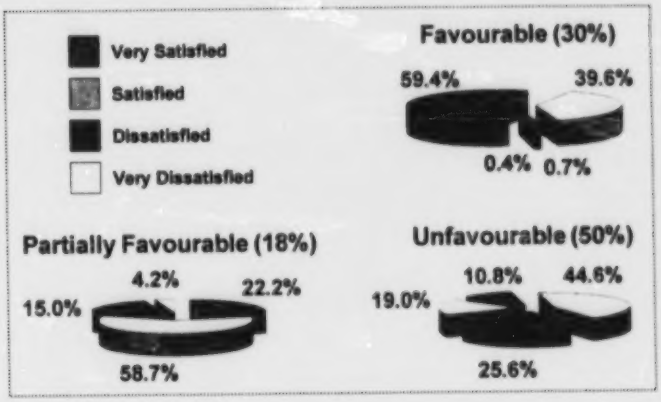
Veterans Review and Appeal Board

As part of our ongoing efforts to support our members in rendering quality decisions, this year the VRAB consulted clients in a national client survey. The purpose of the survey was to provide clients at the review and appeal levels an opportunity to comment on the quality of the service they received so that the Board can become aware of their views and changes could be implemented to improve services. As well, this survey was used as a tool to educate clients on the independence of the Board, as an agency operating at arm's length.

Of the 1,142 surveys sent out to VRAB clients, 948 completed surveys were returned, representing a response rate of 83%. This response rate was well over what was anticipated and speaks highly of the clients' willingness to share their ratings of service and thoughts with the Board.

The level of satisfaction varied depending on the decision result as shown in **Figure 5** on page 45.

Figure 5: Overall Satisfaction by Decision Result



Favourable rulings
99% satisfied or very satisfied

Partially favourable rulings
81% satisfied or very satisfied

Unfavourable rulings
55% satisfied or very satisfied

Bureau of Pensions Advocates

In order to determine how satisfied clients are with the service provided by the BPA, a client satisfaction survey was developed and sent to 840 clients. Five hundred and sixty-nine clients, or 67.7%, responded to the survey.

From the survey, 82% of clients were given an opportunity to discuss their case prior to their hearing. Only 67.5% of clients were satisfied that they had a reasonable amount of time with their lawyer prior to their hearing; 92.5% of clients were satisfied that they were informed of who would represent them; 85.7% of clients were satisfied that they were given an estimate of the time it would take to present their case; and, 79.6% of clients felt that the actual time it took from their request for an appeal to the actual date of the hearing was reasonable.

Highlights from the survey results review are listed below:

- 96% of clients surveyed were satisfied that Bureau staff are protective of their privacy/confidentiality.
- On eleven questions to the client with respect to communication and accessibility, the range of satisfaction was 73.2% to 98.1%. A higher percentage of satisfaction was expressed regarding clear communications and providing clients with sufficient notice of hearing dates, while a lower percentage of satisfaction was expressed regarding the availability of required information and the time it took for clients to meet with their lawyer.
- On five questions to the client with respect to personal services, for example, courteousness and respectfulness, the range of satisfaction was 83% to 93.5%.

Comment Cards

The 1999-00 year was the first year for full implementation of the VAC client comment card initiative. The *"Help Us Serve You"* card was made available to clients at all service sites across the country. These cards allowed clients the opportunity to comment on the quality of service received and provide suggestions on how it could be improved. There were a total of 1,222 responses received during the year and 97% of respondents rated the overall quality of our service as either very good or good. A summary of the findings is presented in **Figure 6** on page 47.

Portfolio Service Standards

The 1999-00 year was the second year that the service standards brochure *"At Your Service"* was available at all service sites across the country. This brochure outlines the quality of service that clients can expect to receive when they contact us. A table, containing summaries of the service standards measured this year and our accomplishments, can be found in **Figure 7** on page 48.

Figure 6: Client Comment Card Feedback at VAC District Offices in 1999-00

Quality Element	Yes	No	Very Good	Good	Fair	Poor	N/A	No Response
Overall Quality of Service			82.4%	14.2%	1.4%	0.4%	0.3%	1.3%
Courtesy			85.1%	12.7%	0.9%	0.1%	0.2%	1.0%
Helpfulness			84.3%	12.3%	1.1%	0.4%	0.2%	1.7%
Speed			71.7%	21.4%	3.4%	1.1%	0.7%	1.7%
Respect for Your Privacy			83.2%	13.8%	0.6%	0%	1.3%	1.1%
Clarity of Information/Explanations			77.7%	17.8%	2.1%	0.8%	0.3%	1.1%
Receipt of all Information, Help and Material Required	94.7%	3.0%						2.3%
Service in Official Language of Choice	98.1%	0.5%						1.4%
Office Easy to Access	87.6%	3.4%						9.0%
Convenient Hours of Operation	90.6%	1.1 %						8.3%

Figure 7: Veterans Affairs Client-Based Service Standards Measurement Results in 1999-00

Service Standard	Summary	Accomplishments
Hours of Service	We will provide you with at least eight hours of service each business day and we will post our hours in each office.	**Eight hours of service each business day:** 39 sites: 36 or 92% met the standard 100%. (three sites are co-located with Human Resources Development Canada and are open to the public only 7.5 hours/day) **Hours of service posted:** 39 sites: 37 or 95% met the standard 100%.
Language of Choice	We provide our services in the official language of your choice in many of our offices. (Locations are listed in the "***At Your Service***" brochure).	**Language**: Portfolio monitored its performance of actively offering services in both official languages through spot checks, VAC Client Comment Cards, and complaints. Of the 208,000 clients served by VA in 1999-00, only two complaints were received by the Office of the Commissioner of Official Languages.
Office Visits	If you visit one of our offices, you will be able to discuss your needs with a Veterans Affairs employee who will either address your requirements immediately or arrange an appropriate referral.	**Needs discussed with VA employee:** 39 sites: standard was met 96% of the time.
Confidentiality	All personal information you provide us will be kept in strict confidence and used only for the purpose intended.	**Privacy:** Of the 1,433 privacy requests and 196 access to information requests processed by VAC in 1999-00, no privacy breaches or complaints by clients were reported to the Privacy Commissioner of Canada.
Monthly Payments	Your monthly Disability Pension or War Veterans Allowance cheque will be delivered to your home (or deposited in your bank account) by the second last banking day of the month.	**Monthly Payment Delivery:** Between April 1999 and March 31, 2000, VAC's production of 457,913 cheques and 1,495,442 direct deposits were issued to Public Works and Government Services Canada within the scheduled cut-off dates to meet the published service standard.

Service Standard	Summary	Accomplishments
Disability Pensions	If you make an application for a disability pension, we will send you our decision within eighteen weeks from the time that you and your representative complete your application and provide us the necessary supporting medical and other information.	**Disability Pension Decisions:** Decisions were rendered on 9,759 or £0.1% of 10,827 claims within eighteen weeks.
	If you have a pensioned condition and you think it has worsened, we will reassess it and send you the results within fifteen weeks of your request to us, unless a specialist referral is required, or the examination takes place outside Canada.	**Reassessment Decisions:** Decisions were rendered on 5,813 or 73.5% of 7,905 claims within fifteen weeks.
	If you submit a claim for Attendance Allowance, Clothing Allowance or Exceptional Incapacity Allowance, we will send you a decision within eight weeks.	**Special Awards Decisions:** Decisions were rendered on 4,176 or 76.9% of 5,433 claims within eight weeks.
	If you have new or additional evidence and ask for a Departmental Review of a previous decision, we will send you the results of the review within four weeks.	**Departmental Review Decisions:** Decisions were rendered on 380 or 71.8% of 529 claims within four weeks.
War Veterans Allowance Applications	When you apply, we will send you a decision within seven weeks from the time we receive your application and all the necessary documentation.	**War Veterans Allowance Decisions:** During the fiscal year, 1999-00, decisions were rendered on 4,695 War Veterans Allowance claims with an average turn around time of 27 days.
Income Assessment for Health Benefits	If you wish to apply for health benefits which require that we assess your income, we will send you a decision within seven weeks from the time we received your application and all the necessary documentation. If you are not satisfied with the WVA or income assessment decision and request a review, a decision will be provided within seven weeks.	**Decisions on Income Assessment:** 4,561 or 95% of 4,904 of actions taken had decisions made within seven weeks. **Reviews of Decisions:** 184 or 94% of 202 actions taken had decisions made within seven weeks.

Service Standard	Summary	Accomplishments
BPA Appointments and Interviews	Requests for appointments with an advocate will be responded to within one week and an interview will be scheduled for a mutually agreed upon time. If you are being represented by the Bureau of Pensions Advocates on a review or appeal hearing, you will be offered the opportunity to discuss your upcoming case with your advocate, either in person or by telephone, whichever is most practical under the circumstances.	**Request for appointment responded to within a week:** **Reviews** 17 sites: 13 sites or 76% met the standard 100% 2 sites or 12% met the standard 95 - 99% 2 sites or 12% met the standard 76 - 94% **Appeals** 18 sites: 13 sites or 72% met the standard 100% 2 sites or 11% met the standard 95 - 99% 3 sites or 17% met the standard 76 - 94% **Opportunity offered to discuss case:** 18 sites: 11 sites or 61% met the standard 100% 4 sites or 22% met the standard 95 - 99% 3 sites or 17% met the standard 76 - 94%
BPA Communications	You will be informed of who will be representing you, how we will proceed with your case and an estimate of the time it will take to present your review or appeal claim.	**Client informed of representative:** 18 sites: 17 sites or 94% met the standard 100% 1 site or 6% met the standard 76 - 94% **Client informed of how Advocate will proceed with case:** 18 sites: 14 sites or 78% met the standard 100% 1 site or 6% met the standard 95 - 99% 3 sites or 17% met the standard 76 - 94% **Client informed of time estimate:** 18 sites: 9 sites or 50% met the standard 100% 2 sites or 11% met the standard 95 - 99% 4 sites or 22% met the standard 76 - 94% 1 site or 6% met the standard 50 - 75% 2 sites or 11% met the standard 0 - 49%

Service Standard	Summary	Accomplishments
	We are committed to presenting your review case to the Veterans Review and Appeal Board within four months of your application and your appeal case within three months of your request for an appeal hearing.	**Present review cases to VRAB within four months:** 3,802 or 77.1% of 4,929 review cases presented by BPA to VRAB in less than four months. **Present appeal cases to VRAB within three months:** 924 or 43.1% of 2,145 appeal cases presented by BPA to VRAB in less than three months. 970 additional appeal cases (for a total of 88.3% of all appeal cases) were presented in less than four months of contact by the client.
VRAB Review and Appeals	When you apply for a review or appeal to the Veterans Review and Appeal Board, you will be sent a decision within one month from the date of the hearing.	**Reviews of Decisions:** 2,484 or 50% of 4,968 review cases met the standard. The monthly averages for processing all decisions ranged from 0.9 months to 1.3 months. **Appeals of Decisions:** 1,296 or 62% of 2,090 appeal cases met the standard. The monthly averages for processing all decisions ranged from 0.7 months to 1.3 months.
	If you present your review or appeal to the Board by written submission, we will ensure that your case is processed and a decision issued to you within one month.	**Reviews of Decisions:** 59 or 90% of 66 written submissions met the standard. The monthly averages for processing all decisions ranged from 0.3 months to one month. **Appeals of Decisions:** 28 or 33% of 84 appeal cases met the standard. The monthly averages for processing all decisions ranged from 0.8 months to 2.4 months.

Service Standard	Summary	Accomplishments
Health Care Decisions and Claims	If you contact us regarding a health care benefit which you feel you are entitled to, or submit a claim for reimbursement on a current benefit: You will receive a decision or we will process your claim within four weeks of our receipt of all the necessary information.	**Health Care Decisions or Claims:** Data currently unavailable as the implementation of a reporting database was postponed. Analysis will be done to determine how data will be captured in the future.
Health Care Appeals	If you are not satisfied with a decision, you can appeal it and you will receive a decision within eight weeks of our receipt of all the necessary information.	**Health Care Appeals:** Data currently unavailable as the implementation of a reporting database was postponed. Analysis will be done to determine how data will be captured in the future.
Long-Term Care Facilities	When clients require long-term care, Veterans Affairs can offer financial support, where facilities meet standards set by the Canadian Council on Health Services Accreditation, or provincial or territorial standards, or Veterans Affairs guidelines.	**Long Term Care:** No measurement mechanism in place. All of VAC's clients who are funded by the Department are placed in facilities which fall in one of the three categories included in the service standard.
Funeral and Burial Assistance	You will receive a decision within five weeks from the time you submit all the necessary documentation. If you are not satisfied with the Last Post Fund decision concerning your application, you may request a review and a decision will be provided within four weeks.	**Funeral and Burial Assistance Decisions:** 10,402 or 99% of 10,507 decisions met the standard. **Review of Decisions:** No measurement mechanism in place.

3.0 Reporting on Collective Results

3.1 Health Care Coordination Initiative - *Strategic Priority*

The Health Care Coordination Initiative (HCCI) was established in 1994 to develop and implement a strategy to coordinate federal government purchasing of health care services and products for federal clients at the lowest possible cost through coordination of effort among departments and agencies. Ten departments and agencies formed a **partnership** with a view to minimize inefficiency and duplication in their delivery of health care programs, while maintaining or improving the quality of the services they provide. Veterans Affairs Canada is the lead department for the Initiative and provides executive leadership through the HCCI Secretariat.

Expected Results

Provision of a satisfactory level of health care products and services for federal clients at the lowest possible cost

--

Improved decision-making in program administration and delivery

HCCI and the Treasury Board Secretariat developed an Accountability Framework for the Initiative which requires annual reporting of the costs and results of HCCI activities. The first report (1998-99), was produced in the Fall of 1999 and clearly demonstrated the benefits, both quantitative and qualitative, of horizontal management in health care. The report also shows that HCCI is well ahead of schedule in contributing positively to the bottom lines of partner departments. The HCCI actual net cash flow (savings minus costs) for Year One of the three-year Business Plan was $3.1 million ahead of projections.

At present, vision care agreements exist in Saskatchewan and the four Atlantic Provinces; a pharmacy agreement is in place in Saskatchewan; a national agreement is in place for the purchase of hearing aids, as well as a plan for the recycling of medical devices. Together these and the other initiatives will produce savings of over $9 million per year for partner departments.

The departments have also collaborated on activities which support improved program management. The planned joint policy advisory committees for pharmacy and dental have been approved, and, in the case of pharmacy, have been meeting for one year. Joint policy reviews have been carried out for both the audiology and oxygen programs which have resulted in changes in departmental policies.

The HCCI departments have begun planning for the next phase of their partnership, developing a three-year business plan for work to be undertaken when their current plan expires in March 2001.

3.2 Government On-Line

Veterans Affairs has established a Project Office and a matrix management project organization for Government On-Line. The Portfolio plans to meet the "Tier 1" requirements by December 2000. Several initiatives have been identified as potential steps towards Government On-Line for our developing departmental and project strategy documents. Veterans Affairs has commenced partnership work with other government departments and has a leading role in the Access Canada for Seniors "cluster" for on-line service.

3.3 Knowledge Economy Partnership - *Strategic Priority*

During 1999-00, the Knowledge Economy Partnership (KEP) Steering Committee approved eight projects, and five projects were carried over which had commenced in the previous year. Veterans Affairs co-sponsored several projects including the Innovative Solutions Agency, the Quality Pride in Service Conference and Information Technology Week on P.E.I. '99. A comprehensive evaluation of KEP was completed by Consulting and Audit Canada with very positive results. An action plan is now being implemented to address the recommendations.

Expected Results

Strengthen the relationships between citizens and all levels of government

--

Improve access to government services

--

Eliminate red tape, overlap and duplication of services

--

Stimulate economic growth

--

Enhance the skills of the local workforce

--

Create a transportable model for collaborative governance

A strategic planning exercise was carried out with three strategic priorities identified: Citizen-centred Service Delivery; Identify Opportunities and Potential Partners to Advance the Knowledge Economy and Information Technology on P.E.I.; and Human Capital: How the Knowledge Economy Affects Workers and How Workers Affect the Knowledge Economy. Committees were set up to champion each of the Strategic Priorities.

4.0 Key Reviews, Audits and Evaluations

The Audit and Evaluation Division conducted numerous studies during the 1999-00 fiscal year, which looked at various components of both programs and operations. Recommendations raised in each study were presented to senior managers and each report was subsequently approved for finalization by the Departmental Executive Board.

Review	Recommendations	Response
Review of Client Service Delivery Network and Mid-term Assessment of CSDN	▸ Establish a governance structure for CSDN ▸ Appoint a Transition Manager ▸ Appoint a Completion Manager to design, develop, implement and operationalize CSDN R2 ▸ Establish a project to specify the scope of R3 development ▸ Develop a strategy and plan to complete the work remaining on BRP	The Department is now in the process of implementing the Chief Information Officer Branch's governance model for the IM/IT functions. A part of this model includes a Coordinated IT Transition Plan which will address the substance of recommendations made by IBM concerning CSDN maintenance and the development of future CSDN releases.

Audit	Finding	Response
Financial Control Framework Audit	Varying levels of strength in financial controls existed	▸ In keeping with the Modernized Comptrollership initiative, the Head Office and field financial staff have begun standardizing the process for assessing finance activities in the district offices ▸ Monitor the effectiveness of financial control in the Portfolio using a combination of methods such as self-assessment, supervision, sampling and internal control review

Evaluation	Findings	Response
Evaluation of CCSA Pilot Project Implementation	▸ CCSA addresses the holistic needs of the client ▸ Clients contribute to the care plan and decisions ▸ CCSA supports the client regardless of pension or benefit status ▸ Empowerment of employees, employees take on leadership roles	▸ VAC will continue to embrace advanced management methods ▸ Team delivery of services works in the client's best interests

Section III: Consolidated Reporting

A. Modernizing Comptrollership

Modernization of comptrollership is one of six Government of Canada priority initiatives to modernize management practices for the 21st century. This initiative focuses on sound resource management and represents a long-term effort to develop standards and practices to integrate financial and non-financial performance information, to properly assess and manage risk, and to ensure appropriate control systems. Modernization of Comptrollership supports responsive government by promoting vigorous stewardship of public resources.

During 1999-00, Veterans Affairs Canada took two important steps towards advancing comptrollership practices in the Department. In the Fall of 1999, VAC joined ranks with other departments to pilot innovations in the Modernization of Comptrollership, and subsequently began a process to assess the Department's comptrollership capacity against benchmarks and a common standard. The results of the capacity check will be used as a basis to establish a Management Agenda or comptrollership action plan.

While the Management Agenda will become VAC's over-arching framework to improve management practices within the Department, various key actions have already been taken which directly contribute to the Modernization of Comptrollership initiative. For example, the Department has produced a discussion paper on risk management to serve as a foundation upon which to build a mature risk management regime; work has started on implementing the Financial Information Strategy which will help integrate financial and non-financial performance information; a process has been initiated to put in place a framework for good human resource management; and a client-centred ethics committee has been created to enhance policy and decision-making related to program and service delivery.

B. Transfer Payments

Veterans Affairs Program Benefits and Services Grants and Contributions ($ millions)					
			1999-00		
	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Grants					
Disability Pensions	1,150	1,154	1,167	1,189	**1,182**
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances	52	43	41	41	**38**
Last Post Fund	10	12	16	16	**14**
Commonwealth War Graves Commission	7	7	7	7	**7**
Contributions					
Contributions to veterans, under the VIP, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs.	150	153	151	160	**156**

Only those Grants and Contributions in excess of $5 million have been reported. All Grants and Contributions to VA are legislated. The expected results and outcomes of Grants and Contributions can be found in the Benefits and Services Business Line beginning on page 12.

C. Sustainable Development

The Portfolio's commitment to sustainable development was outlined in the strategy document that was tabled in Parliament in 1997. In accordance with amendments to the *Auditor General Act* enacted in 1995, a second strategy is being crafted that will outline the Portfolio's goals, objectives, and targets in an action plan for integrating sustainable development into the Portfolio's policies, programs and operations. This second strategy will be critical for advancing the sustainable development agenda, and for measuring the progress that the Portfolio will make over the coming years.

One of the key challenges for Veterans Affairs is to ensure that our day to day business activities not only consider, but also promote, the environmental, economic and social aspects of sustainable development. **Figure 8** on page 59 outlines VA's performance achievements in 1999-00.

Figure 8: Goals and Performance Achievements in 1999-00

Objectives	Targets for the Reporting Period	Performance Indicators	Progress to Date
Goal #1: Integrate sustainable development into decision-making processes and the organizational culture of the Veterans Affairs Program			
To improve the delivery of benefits and services using clean technologies in providing client services, as a means to eliminate waste, reduce energy consumption and improve service effectiveness and efficiency.	Undertake a review of the department's environmental assessment procedures and performance to ensure compliance to the *Canadian Environmental Assessment Act* and to promote environmental assessment as a broadly applied, legitimate decision-making tool.	Include review plan by the end of 2000. Appoint review manager by end of 2000.	Work in progress. Involved in *Canadian Environmental Assessment Act* (CEAA) five year review consultation event. Operations streamlined. Course of action determined for managing environmental assessments.
	Establish mechanisms to measure more accurately environmental impacts of VAC operations.	Install water and electrical meters where feasible by 1999-00.	Meters installed on an experimental basis in selected sites. Complete baseline survey updated annually.
	Include a sustainable development clause in all contracts, including packaging reduction where appropriate.	Implement two awareness campaigns to reduce packaging by 1999-00.	Green procurement policy in place. Awareness campaigns targeted for completion in 2000-01.

Objectives	Targets for the Reporting Period	Performance Indicators	Progress to Date
	Undertake a review of the Portfolio's training programs to ensure that staff are adequately equipped for the shift to sustainable operations, particularly in the areas of facility management, procurement and policy development.	Once SDS is tabled and reporting elements of EMS are defined, undertake a review of training requirements. Integrate SD training requirement into established departmental training program.	Financial commitment to Federal Committee on Environmental Systems (FCEMS) Training Package. Negotiations begun on incorporating SD into training. Training CD being evaluated as to the compatibility to system.
Integrate sustainable development into decision-making processes and the organizational culture of the Veterans Affairs Portfolio	Establish a Sustainable Development Audit and Evaluation Program and build internal capacity to ensure proactive management and due diligence.	Include environmental aspects in the standard internal audit checklist. Internal audit staff to attend formal training on International Organization for Standardization (ISO) 14000 based procedures	Checklist developed but not incorporated. Attendance at an Environmental Auditing Course given by Environment Canada.
	Develop a Portfolio environmental management system, based upon the ISO 14001 model.	Full implementation by summer 1999.	EMS manual completed by June 2000. Green Teams, Green Champions in place.
	Promulgate a sustainable development policy, which includes an accountability framework for its implementation.	Policy approved by management Program evaluation framework to be developed and implemented by October 1, 1999.	Draft EMS Framework established and circulated for discussion, implementation 2000-01.

Objectives	Targets for the Reporting Period	Performance Indicators	Progress to Date
Goal #2	**To sustain and improve the health status and resulting quality of life and well-being for Portfolio clients and their families**		
	Establish a systematic research program at Departmental, national and international levels to contribute to knowledge about aging.	Develop and implement a VAC Gerontological Advisory Council to provide expert advice and guidance on the development or adjustment of policies and programs that meet the needs of the veteran community.	Since 1997 a twelve-member council has met approximately five times.
		Attend the UN International Year of Older Persons Conference in Montreal in 1999.	Hosted three-way United States/Australia/Canada veterans departments symposium at conference.
		Increase interaction with the network of research and service providers in the field of gerontology.	Numerous presentations at professional and public events/meetings.
		Ensure VAC staff maintain a high level of awareness of the latest developments in care for the elderly.	Latest knowledge integrated into national staff training (CCSA, etc.).
		Develop partnerships with Health Canada and with Health ministeries of provincial governments.	Currently informing Health Canada National Health Agenda with provincial implications.

Objectives	Targets for the Reporting Period	Performance Indicators	Progress to Date
	Publish/promote research, advice and information on programs and service models to meet veterans' specific needs	Present and publish papers resulting from those activities associated with the VAC research program and Gerontological Advisory Council.	Ten published papers in peer reviewed journals.
To contribute to the cultural aspects of sustainable development through the conduct of commemorative activities that expand the awareness of the nation's heritage and assist in defining the legacy of the veteran community.	To seek to shape social values relating to global conflict toward more sustainable ones	Use electronic digital technologies to promote WWI And WWII veteran interviews, by April 1, 2000. Use electronic media to create virtual tours of monuments and cemeteries located in Canada and abroad, by October 1, 1999.	Interviews with veteran clients available on the web site. Virtual tours on the web site.
	Seize the opportunities to enhance promotion through use of emerging information technologies.	Using archival materials, create "virtual" products which simulate wartime conditions, as awareness medium. Make electronic awareness material available on the Internet. Promote veterans' messages through the VAC Internet web site. Use of information technology to streamline "family tree" requirements.	Canadian Virtual War Memorial Tour available on the web site. Not accomplished. Oral interviews and press releases available on the web site. Links on the VAC web site to genealogy sites.

D. Fuel Storage Tanks

Status of Fuel Storage Tanks on Veterans Affairs-owned Land

Annual Report for April 30, 2000

As required under the *Canadian Environmental Protection Act*, Part IV, *Registration of Storage Tank Systems for Petroleum Products and Allied Petroleum Products on Federal Lands Regulations*, this report provides the information set out in Schedule II of the aforementioned regulation, updated to December 31, 1999.

1. **The following number of <u>aboveground</u> storage tank systems:**

   Are registered with Veterans Affairs: **6**
   Comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: **6**
   Do not comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: **0**
   Should be upgraded in accordance with Schedule I of the *Federal Aboveground Storage Tank Guidelines*:

   a) **0** in 2000.
   b) **0** in 2001.

2. **The following number of <u>underground</u> storage tank systems:**

   Are registered with Veterans Affairs: **0**
   Comply with the *Federal Underground Storage Tank Technical Guidelines*: **0**
   Do not comply with the *Federal Underground Storage Tank Technical Guidelines*: **0**
   Should be upgraded in accordance with Schedule I of the *Federal Underground Storage Tank Guidelines*:

   a) **0** in 2000.
   b) **0** in 2001.

E. Regulatory Initiatives

Initiative	Expected Results	Results Achieved
"Omnibus" - miscellaneous amendments to veterans' legislation	Improved efficiency in program delivery; consistency with current jurisprudence and government policy; correction of anomalies and inconsistencies; clarification of definitions and provisions; removal of no-longer-used provisions; conversion to gender-neutral language.	Bill C-61, being chapter 10 of the Statutes of Canada, 1999, came into force on May 1, 1999 and implemented approximately half of the planned amendments. Further information on the results achieved through Bill C-61 is found on page 21. The second portion, completing all expected results of the initiative, was drafted in 1999-00 and tabled by the Minister of Veterans Affairs as Bill C-41 on June 15, 2000. Subject to Parliamentary approval, results of Bill C-41 will be achieved at a later date.
Miscellaneous regulatory initiatives	Miscellaneous amendments to veterans' regulations to remove obsolete provisions, make changes consequential to Pension Reform and other legislative initiatives, and address observations made by Scrutiny Committee.	Significant progress was accomplished on miscellaneous regulatory initiatives during 1999-00. Amendments to the *Veterans Health Care Regulations* were drafted and forwarded to the Department of Justice for statutory examination. Amendments to the *Veterans Allowance Regulations*, *Last Post Fund Regulations, 1995*, and *Veterans Burial Regulations, 1995* were drafted.
	Revised health benefits provisions concerning seriously-disabled veterans and annual recalculation of income-based entitlements.	Revised health benefits provisions were drafted but were withdrawn as other legislation, especially Bill C-23 implementing the Supreme Court's rulings on same-sex statutory benefits, had to be given priority. These provisions are being re-drafted and will take into account the benefits and obligations of same-sex partners.

Section IV: Financial Performance

A. Financial Performance Overview

Veterans Affairs Canada

Total spending authority for the Veterans Affairs Program in 1999-00 was $2,091.2 million. This was $129.7 million higher than the planned spending identified in the **1999-00 Report on Plans and Priorities**. Increased authority was obtained through Supplementary Estimates and access to the Treasury Board Votes 5, 10 and 15 for contingencies and centrally funded programs, and is comprised principally of the following items:

- additional funding of $50 million for one-time payments to Merchant Navy Veterans.
- additional net funding for Grants and Contributions of $31 million.
- an operating budget increase of $17.5 million for completion of the Year 2000 Project and for other IT related expenditures.
- additional funding of $11.8 million as compensation for signed collective bargaining agreements.
- an operating budget increase of $4.7 million to implement the Veterans Affairs component of the "Quality of Life in the Canadian Forces" initiative.
- an operating budget carry forward from 1998-99 of $3.9 million.
- additional funding of $3 million for one-time payments to Canadian prisoners of war.
- a $1.8 million premium on the transfer of funds from salaries to other operating.
- other spending authority increases totalling $6 million, including adjustments to statutory authorities.

Actual expenditures for 1999-00 in the Veterans Affairs Program were $24.0 million less than the total authorized funding which resulted in a lapse of 1.1% of the total authorized. Of this amount, $18.7 million consisted of small percentage lapses in various Grants and Contributions. The remaining $5.3 million lapse was in the Program's Operating Vote, against an authorized budget of $638 million.

Veterans Review and Appeal Board

Total spending authority for the Veterans Review and Appeal Board was $9.4 million or $1.3 million higher than the planned spending identified in the **1999-00 Report on Plans and Priorities**. Increased authority was obtained through Supplementary Estimates and access to the Treasury Board Votes 5, 10 and 15 for contingencies and centrally funded programs, and is comprised principally of the following items:

- an operating budget increase of $0.5 million to implement the Veterans Affairs component of the "Quality of Life in the Canadian Forces" initiative.
- an operating budget carry forward from 1998-99 of $0.3 million.
- additional funding of $0.2 million as compensation for signed collective bargaining agreements.
- other spending authority increases totalling $0.3 million, including adjustments to statutory authorities.

B. Financial Summary Tables

	Table	Page
1	Summary of Voted Appropriations	67
2	Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	68
3	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	69
4	Resource Requirements by Organization and Business Line	70
5	Non-respendable Revenues	71
6	Statutory Payments	71
7	Transfer Payments	72
8	Status Summary of Major Crown Projects	73
9	Loans, Investments and Advances	75
10	Contingent Liabilities	75

Table 1 Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ millions)				
		1999-00		
		Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Veterans Affairs Program			
1	Operating Expenditures	543.7	637.8	**632.5**
5	Grants and Contributions	1,389.4	1,420.4	**1,401.8**
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	--	--	--
(S)	Re-Establishment Credits under Section 8 and Repayments under Section 15 of the *War Service Grants Act* of compensating adjustments made in accordance with the terms of the *Veterans Land Act*	--	--	--
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	--	--	--
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	0.2	0.3	**0.3**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	--	0.1	**0.1**
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	--	--	--
(S)	Contributions to employee benefit plans	28.2	32.5	**32.5**
	Total Program	**1,961.5**	**2,091.2**	**2,067.2**
	Veterans Review and Appeal Board Program			
10	Program expenditures	6.9	8.0	**8.0**
(S)	Contributions to employee benefit plans	1.2	1.4	**1.4**
	Total Program	**8.1**	**9.4**	**9.4**
	Total Portfolio	**1,969.6**	**2,100.6**	**2,076.6**

Note: 1. Operating includes minor capital and other health purchase services
2. Total Authorities are main estimates plus supplementary estimate plus other authorities.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Portfolio Planned versus Actual Spending by Business Line ($ millions)							
Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Voted Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Re-spendable Revenues*	Total Net Expenditures
Benefits and Services	2,773	523.1	2.5	1,389.6	1,915.2	–	**1,915.2**
(Total authorities)	*2,773*	*548.2*	*2.5*	*1,420.7*	*1,971.4*	–	***1,971.4***
(Actuals)	**2,606**	**545.8**	**2.2**	**1,402.1**	**1,950.1**	–	**1,950.1**
Corporate Administration	462	44.3	2.0	–	46.3	–	**46.3**
(Total authorities)	*462*	*117.8*	*2.0*	–	*119.8*	–	***119.8***
(Actuals)	**548**	**115.3**	**1.8**	–	**117.1**	–	**117.1**
Veterans Review and Appeal Board	105	8.1	–	–	8.1	–	**8.1**
(Total authorities)	*105*	*9.4*	–	–	*9.4*	–	***9.4***
(Actuals)	**103**	**9.4**	–	–	**9.4**	–	**9.4**
Total Portfolio	**3,340**	**575.5**	**4.5**	**1,389.6**	**1,969.6**	–	**1,969.6**
(Total authorities)	*3,340*	*675.4*	*4.5*	*1,420.7*	*2,100.6*	–	***2,100.6***
(Actuals)	**3,257**	**670.5**	**4.0**	**1,402.1**	**2,076.6**	–	**2,076.6**
Other Revenues and Expenditures							
Non-respendable revenues**							**(34.8)**
(Total authorities)							***(34.8)***
(Actuals)							**(33.5)**
Cost of services provided by other departments							**23.4**
(Total authorities)							***23.4***
(Actuals)							**21.9**
Net Cost of Program							**1,958.2**
(Total authorities)							***2,089.2***
(Actuals)							**2,065.0**

* These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote"
** These revenues were formerly called "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)"

Note: 1. Operating includes minor capital, other health purchase services, and the following statutory items: Contributions to employee benefit plans, Minister of Veterans Affairs - Salary and motorcar allowance, Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets, and Refunds of amounts credited to revenues in previous years.
2. Grants and Contributions include both Voted and Statutory Items.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Portfolio Planned versus Actual Spending by Business Line ($ millions)					
			1999-00		
Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Benefits and Services	1,879.9	1,915.6	1,915.2	1,971.4	**1,950.1**
Corporate Administration	47.1	72.7	46.3	119.8	**117.1**
Veterans Review and Appeal Board	7.8	8.5	8.1	9.4	**9.4**
Total Portfolio	**1,934.7**	**1,996.8**	**1,969.6**	**2,100.6**	**2,076.6**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 4 Resource Requirements by Organization and Business Line

Comparison of 1999-00 (RPP) Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line ($ millions)					
	Program / Business Lines				
	Veterans Affairs Program			Veterans Review and Appeal Board Program	
Organization	Benefits and Services Business Line	Corporate Administration Business Line	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Business Line	Total Portfolio
Veterans Services Branch	1,887.3	--	1,887.3	--	1,887.3
(Total authorities)	*1,923.0*	--	*1,923.0*	--	*1,923.0*
(Actuals)	**1,902.1**	--	**1,902.1**	--	**1,902.1**
Corporate Services Branch	1.0	41.6	42.6	--	42.6
(Total authorities)	*1.0*	*114.9*	*115.9*	--	*115.9*
(Actuals)	**1.0**	**112.4**	**113.4**	--	**113.4**
Commemoration, Public Relations and Bureau of Pensions Advocates Branch	13.3	--	13.3	--	13.3
(Total authorities)	*21.4*	--	*21.4*	--	*21.4*
(Actuals)	**21.0**	--	**21.0**	--	**21.0**
Benefits Redesign Project	13.6	--	13.6	--	13.6
(Total authorities)	*26.0*	--	*26.0*	--	*26.0*
(Actuals)	**26.0**	--	**26.0**	--	**26.0**
Portfolio Executive Services	--	1.5	1.5	--	1.5
(Total authorities)	--	*1.5*	*1.5*	--	*1.5*
(Actuals)	--	**1.4**	**1.4**	--	**1.4**
Audit and Evaluation	--	1.9	1.9	--	1.9
(Total authorities)	--	*2.1*	*2.1*	--	*2.1*
(Actuals)	--	**2.1**	**2.1**	--	**2.1**
Corporate Planning	--	1.3	1.3	--	1.3
(Total authorities)	--	*1.3*	*1.3*	--	*1.3*
(Actuals)	--	**1.2**	**1.2**	--	**1.2**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	8.1	8.1
(Total authorities)	--	--	--	*9.4*	*9.4*
(Total actuals)	--	--	--	**9.4**	**9.4**
Total Portfolio	1,915.2	46.3	1,961.5	8.1	1,969.6
(Total authorities)	*1,971.4*	*119.8*	*2,091.2*	*9.4*	*2,100.6*
(Total actuals)	1,950.1	117.1	2,067.2	9.4	2,076.6
Percentage of Total	**93.9%**	**5.6%**	**99.5%**	**0.5%**	**100.0%**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 5 Non-respendable Revenues *

Non-Respendable Revenues by Business Line ($ millions)					
			1999-00		
Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Benefits and Services	38.0	37.2	33.8	33.8	32.3
Corporate Administration	7.4	1.6	1.0	1.0	1.2
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--
Subtotal	45.4	38.8	34.8	34.8	33.5
Unplanned	--	--	--	--	--
Total Non-Respendable Revenues	**45.4**	**38.8**	**34.8**	**34.8**	**33.5**

* Formerly "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)"

Table 6 Statutory Payments

Statutory Payments by Business Line ($ millions)					
			1999-00		
Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Benefits and Services	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3
Corporate Administration	--	--	--	--	--
Total Statutory Payments	**0.3**	**0.3**	**0.2**	**0.3**	**0.3**

Table 7 Transfer Payments

Transfer Payments by Business Line ($ millions)					
			1999-00		
Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Grants					
Benefits and Services	1,221.9	1,219.1	1,236.1	1,257.9	**1,244.1**
Corporate Administration	--	--	--	--	--
Total Grants	**1,221.9**	**1,219.1**	**1,236.1**	**1,257.9**	**1,244.1**
Contributions					
Benefits and Services	152.1	158.0	153.5	162.5	157.7
Total Contributions	**152.1**	**158.0**	**153.5**	**162.5**	**157.7**
Total Transfer Payments	**1,373.9**	**1,377.2**	**1,389.6**	**1,420.4**	**1,401.8**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 8 Status Summary of Major Crown Projects

Benefits Redesign Project

1. Overview

The Benefits Redesign Project is developing and implementing a new, integrated Client Service Delivery Network to support the delivery of benefits and services associated with the Disability Pensions, Economic Support and Health Care program areas of the Department. The CSDN is being introduced in stages, or releases. Implementation began with the first release in February 1999, with full implementation to be completed in 2000-01.

The CSDN, the technological solution for the delivery of VAC benefits and services, results in faster, high quality decisions that are consistent and standardized; faster and more accurate payment and case processing; and, more comprehensive services to clients.

2. Lead and Participating Departments

Sponsoring Department:	Veterans Affairs Canada
Contracting Authority:	Public Works and Government Services Canada
Participating Departments:	Treasury Board Secretariat
	Public Works and Government Services Canada
	Senior Project Advisory Committee (consisting of all departments that could be impacted by the project)

3. Prime Contractor and Major Sub-Contractor and Addresses

EDS	45 O'Connor Street, Suite 5000, Ottawa, Ontario K2P 1A4
AGRA Monenco	1145 Hunt Club Road, Suite 600, Ottawa, Ontario K1V 0Y3

4. Major Milestones

Project Commencement	April 1993
Initiation (Concept) Phase	August 1993
Preliminary Project Approval - Definition Phase	February 1995
Effective Project Approval - Implementation Phase	October 1997
- Gate 1 Certification	November 1998
- *Release 1*	*February 1999*
- Gate 2 Certification	November 1999
- *Release 2*	*Last quarter of 2000-01*
- Gate 3 Certification	Last quarter of 2000-01
- *Release 3*	*Last quarter of 2000-01*
- Project Close-out	Last quarter of 2000-01

5. Progress Report and Explanation of Variances

The BRP has been underway since 1993 and, on October 30, 1997, the Department received Treasury Board approval to complete the project at a total estimated cost of $95.2 million. Funding is shared between the Department and Treasury Board. Treasury Board's contribution is an interest-bearing loan of $60 million.

In accordance with Treasury Board's Major Crown Project Policy and the *Enhanced Framework for the Management of Information Technology Projects*, gates have been established by Treasury Board. Funding has been released in stages when the requirements of a gate have been met.

The requirements for the first and second project gates were met in November 1998 and November 1999 respectively, at which time Treasury Board released the frozen allotments of funds required to proceed to the subsequent project gate.

On February 15, 1999, CSDN Release 1 became the official "system of record" for the delivery of War Veterans Allowance and for determining the eligibility of Canada Service Veterans for health care programs and services. WVA monthly payments are now being processing using the CSDN. WVA legacy systems have been deactivated.

Release 2, which will support the delivery of the Disability Pensions Program, is now scheduled for implementation in the last quarter of 2000-01. The Department has determined that the Veterans Independence Program functionality, originally targeted to be split between Releases 3 and 4, would be more cost-effectively delivered through alternative service delivery arrangements.

The scope for Release 3 has been modified to focus on support for the Client-centred Service Approach business model and new business processes. Early Release 3 deliverables have been included in Release 1 to provide needed automated support to the CCSA project sites. Additional Release 3 requirements are expected to be addressed in a series of phases with required functionality in place prior to project close-out.

Delays in the project schedule have impacted the implementation dates for the releases, but have only marginally increased the overall estimated cost of the project to $98.6 million. This represents an increase of $3.4 million from the original estimate developed in 1997.

6. Industrial Benefits

To ensure that businesses have an opportunity to use the Benefits Redesign project to develop their competitive positions and enhance their abilities to undertake similar projects elsewhere, the contract with EDS includes industrial regional benefits objectives which will be evaluated as the project progresses.

Table 9 Loans, Investments and Advances

Loans, Investments and Advances ($ millions)			
	Actuals		
Business Line	1997-98	1998-99	1999-00
Corporate Administration - Property Contracts (Active Agreements of Sale - Veterans and Clients)			
Number of Accounts	1,763	1,089	558
Outstanding Balance	4.2	2.4	1.3
Amounts due on Instalments plus Arrears *	2.2	1.4	--
Amounts collected	2.1	1.3	1.1
Percentage collected *	95.3%	93.2%	--

* Information not available for 1999-00.

Table 10 Contingent Liabilities

Contingent Liabilities ($ millions)			
	Amount of Contingent Liability		
List of Contingent Liabilities	March 31, 1998	March 31, 1999	Current as of March 31, 2000
Claims and Pending Threatened Litigation			
Litigations	600	600	480
Non-litigations	--	--	--
Total	**600**	**600**	**480**

Veterans Affairs Legislation is presently the subject of litigation in a number of cases. The issues involved are major and decisions in favour of the plaintiffs would have significant financial consequence for the Government.

Section V: Portfolio Overview

A. Mandate and Mission

The Veterans Affairs Portfolio consists of the Department of Veterans Affairs, commonly referred to as Veterans Affairs Canada, and the Veterans Review and Appeal Board.

The Department is comprised of three branches: the Veterans Services Branch; the Corporate Services Branch; and, the Commemoration, Public Relations and Bureau of Pensions Advocates Branch. The Veterans Review and Appeal Board is an independent, quasi-judicial agency established by Parliament in 1995.

Veterans Affairs' mission is to provide veterans, qualified civilians and their families with the benefits and services to which they are entitled; to promote their well-being and self-sufficiency as participating members of their communities; and, to keep the memory of their achievements alive for all Canadians.

The **mandate** of **Veterans Affairs Canada** is to provide benefits and services to eligible Canadians who served their country during periods of armed conflict and peacekeeping, and to honour their sacrifice and achievements in the defence of freedom. Its legislative authorities are contained in the *Department of Veterans Affairs Act*, 15 other Acts of Parliament and 70 sets of regulations and Orders-in-Council.

The **Veterans Review and Appeal Board's mandate** provides for full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board under the *Pension Act* and the *War Veterans Allowance Act*. All matters related to appeals under this legislation are authorized under the *Veterans Review and Appeal Board Act*.

B. Portfolio Organization

In 1999-00, the Veterans Affairs Portfolio delivered two programs.

The ***Veterans Affairs Program***, delivered by Veterans Affairs Canada, provides a wide range of benefits and services principally in the areas of health care, disability pensions and income support and commemoration programming. Activities were delivered by a

staff complement of 3,154 full-time equivalents from a decentralized organization consisting of a Head Office in Charlottetown, Prince Edward Island, the National Capital Office in Ottawa, Ontario, and a national service delivery network across Canada. The Department also operates a hospital in Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec, and maintains battlefield memorials in Europe. **Figure 9** on page 79 shows the organizational layout of Veterans Affairs Canada.

The ***Veterans Review and Appeal Board Program*** is delivered by the Veterans Review and Appeal Board, a separate independent administrative tribunal. The Board renders decisions in reviews and appeals of disability pensions and final appeals of war veterans allowances. These activities were delivered by 103 full-time equivalents which in 1999-00 included nineteen full-time members in Charlottetown and fifteen full-time members located in major cities across Canada. The Board holds review hearings in over 40 locations across Canada and appeal hearings primarily in Charlottetown. The organizational layout of the VRAB is shown on page 80, **Figure 10**.

The formal program structure of the Portfolio reflects the required independence between the Department and the Board as an administrative tribunal. It emphasizes the autonomy each has in representing the rights of clients and serving their needs.

Figure 9: Veterans Affairs Canada Organization

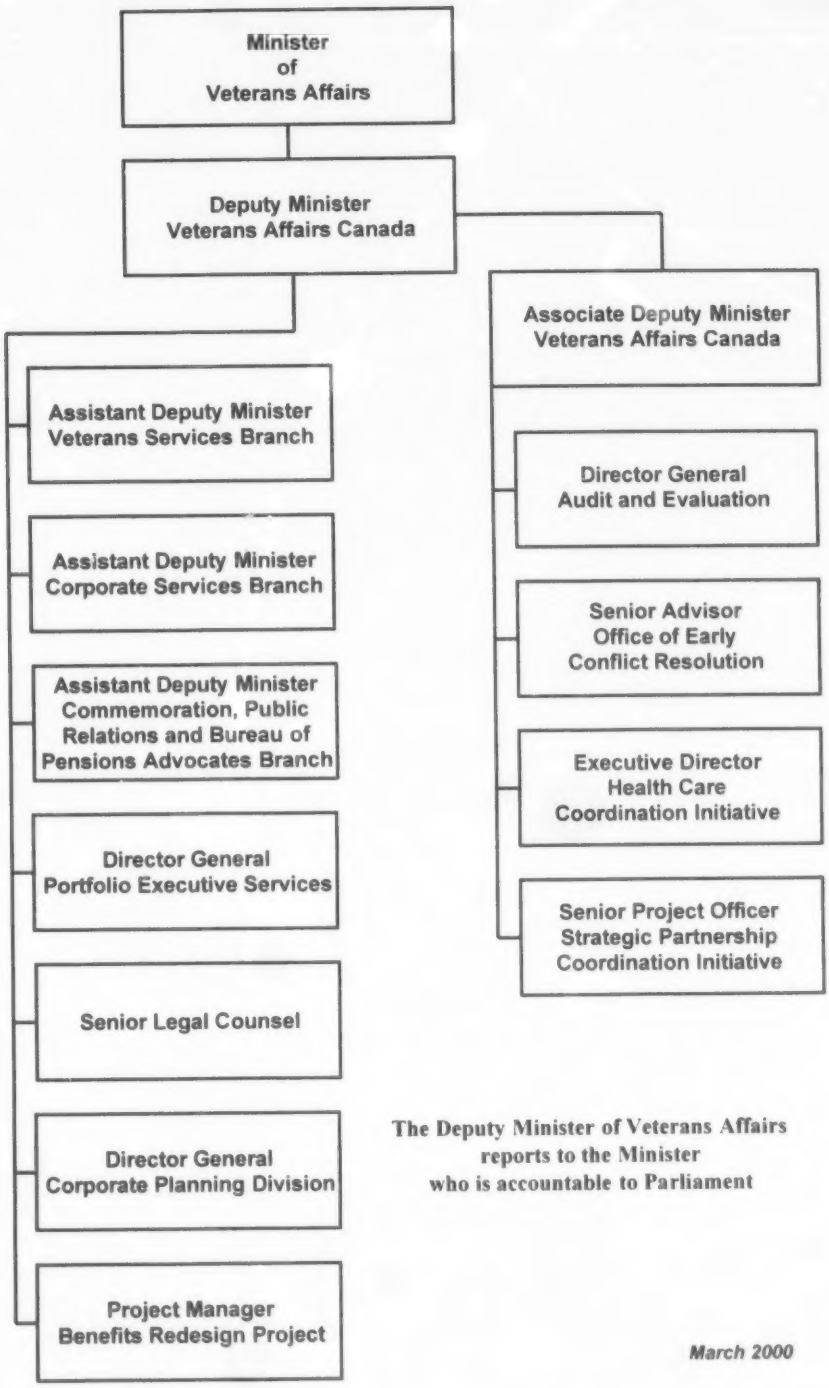
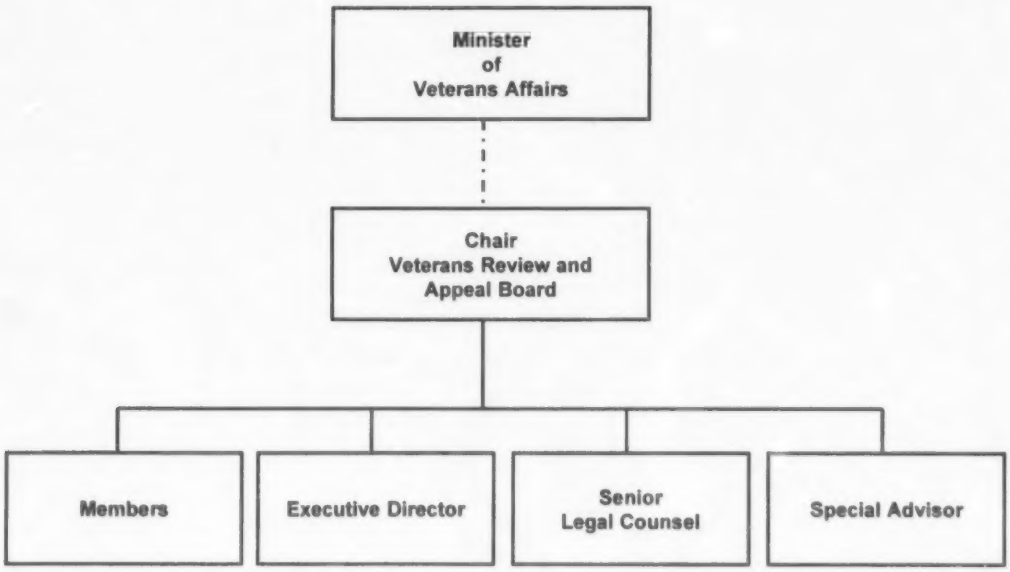


Figure 10: Veterans Review and Appeal Board Organization



The Chair of the Veterans Review and Appeal Board reports to Parliament through the Minister and is accountable to the Minister for the use of the Board's resources

March 2000

1.0 Business Line Descriptions

Under the Portfolio's Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS) approved in October 1997, Veterans Affairs identified three distinct business lines to support its program delivery. Two of the business lines, ***Benefits and Services*** and ***Corporate Administration***, fall within the Veterans Affairs Program with accountability falling to the Department. The third business line, ***Veterans Review and Appeal Board*** **Business Line**, supports the Board's activities.

1.1 Veterans Affairs Program

1.1.1 Benefits and Services Business Line

In recognition of their sacrifice to the nation, the ***Benefits and Services Business Line*** provides departmental clients with benefits and services that contribute to their financial, mental, physical and social health and well-being. It is also responsible for commemorative activity with a view to keeping the memory of their sacrifice and achievements alive for all Canadians.

This business line has four service lines: *pensions and allowances*; *pensions advocacy*; *health care*; and, *commemoration*. A brief description of each service line is provided.

Pensions and Allowances: Provide veterans and other eligible clients with disability pensions, prisoner of war compensation, special awards (attendance allowance, clothing allowance, exceptional incapacity allowance), war veterans allowance, survivor benefits and other economic benefits. In providing these benefits, the following services are included: counselling, assisting in the preparation of applications, medical exams, adjudication, payment, account maintenance and client information and referral. In 1999-00, the Department spent about $1.2 billion in direct client pension and allowance benefits.

Pensions Advocacy: The Bureau of Pensions Advocates provides free legal advice and representation to veterans and other eligible clients for reviews or appeals of unfavourable or partially favourable entitlement or assessment pension or allowance decisions rendered at the first level of adjudication, or for final appeals of war veterans allowance decisions.

The Bureau, alone or in conjunction with other organizations, represents approximately 95% of veterans and other eligible clients appearing before the Veterans Review and Appeal Board.

Health Care: Health care and social programs and services are designed and implemented that anticipate and adapt to the evolving needs of eligible clients, including their smooth transition into an appropriate institutional environment, if this becomes necessary. It includes the administration of Ste. Anne's Hospital, a 600 active-bed hospital in Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec. These Health Care Programs provide funding for the Veterans Independence Program, Health Care Benefits and Long-Term Care. In addition to program benefits, key services such as assessment, counselling and health promotion are also provided. In 1999-00, the Department spent approximately $560 million on health care program benefits.

Commemoration: Education, special events, programming and other commemorative activities are carried out at the field level, across the country, under the direction of the Commemoration, Public Relations and Bureau of Pensions Advocates Branch. Commemorative activities are aimed at instilling in Canadians an appreciation for the sacrifices made by veterans and others during periods of conflict. They strengthen the nation's cultural identity and ensure that this legacy is not lost for future generations. The Commemoration Program expenditures (including grants to the Last Post Fund, Commonwealth War Graves Commission, and the United Nations Memorial Cemetery in Korea) were approximately $31 million in 1999-00.

1.1.2 Corporate Administration Business Line

The ***Corporate Administration Business Line*** is comprised of the following corporate functions: Offices of the Minister, the Deputy Minister, the Associate Deputy Minister, the Assistant Deputy Minister (Corporate Services), and the Office of Conflict Resolution. It also comprises the executive secretariat services (including legislation and regulation), corporate planning, finance (including property management), Year 2000 Project, human resources, information technology, communications, information, access and support services, audit and evaluation, security services and the Knowledge Economy Partnership Secretariat.

These functions provide the corporate management and administrative support that enables the organization to set direction, manage change and assess performance.

1.2 Veterans Review and Appeal Board Program

1.2.1 Veterans Review and Appeal Board Business Line

The ***Veterans Review and Appeal Board Business Line*** provides clients with full opportunity to request review and appeal hearings to ensure a fair adjudicative process for disability pension and War Veterans Allowance claims.

The Board provides applicants with two levels of appeal for disability pensions and the final level of appeal for War Veterans Allowance claims.

Cases at both review and appeal may be presented to the Board in two ways - by way of a hearing or through a written submission. Clients are primarily represented before the Board by Advocates from the Bureau of Pensions Advocates, however, they may also represent themselves or be represented by the Royal Canadian Legion, the War Amputations of Canada, a private solicitor, or any individual of their choice. A key opportunity at the review level is that clients may attend their review hearings and have the option to provide oral testimony. Costs associated with review hearings are reimbursed by the Department. Appeal hearings are conducted in Charlottetown and, as oral testimony is not allowed, clients do not usually attend and should they attend, it is at their own cost. The Board also makes effective use of technology by offering teleconferencing and video conferencing for hearings, and services its clients in the official language of their choice.

Review hearings are held across Canada in over 40 locations and usually require two board members for each review panel. Appeal hearings are held in Charlottetown and require three board members on each panel who have not participated in the previous review hearing. Activities supporting the hearing process include preparation of documentation, scheduling of members for hearing, legal and advisory services, policy, members' development training, adjudicative support, quality assurance, systems support, communications/inquiry services, and administration.

Section VI: Other Information

A. Contact List

Corporate Planning Division is responsible for coordinating the development of both the Report on Plans and Priorities (RPP) and the associated Departmental Performance Report (DPR). For more information about these reports, please contact:

Director General
Corporate Planning Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 046)
Charlottetown, PE
C1A 8M9

Telephone: (902) 566-8150
Facsimile: (902) 368-0437

Reader Feedback:

Your comments and suggestions for improving the information contained in this Performance Report would be appreciated. We invite you to forward your comments to the Communications Division at Veterans Affairs Canada. Our address is listed on page 86. Should you prefer to use electronic mail, we may be reached at: plan@vac-acc.gc.ca.

Contacts for General Enquiries:

Additional information on the Portfolio may be accessed at Veterans Affairs' award-winning, multi-media web site at: http://www.vac-acc.gc.ca.

Should you wish to make a general enquiry about the Portfolio, its programs or services, please contact your nearest Veterans Affairs district or regional office. Their location and telephone number may be found in the government pages of your local telephone directory.

Portfolio Publications:

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services. Copies of publications are available on our web site. They may also be obtained from Veterans Affairs' district or regional offices across Canada or by contacting:

Communications Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700
Charlottetown, PE
C1A 8M9

Reviews, Audits and Evaluations carried out in the 1999-00 fiscal year:

- Financial Control Framework Audit
- Review of the Action Plan for Institutional Long-term Care
- Audit of Risk Management of the Year 2000 Project
- Help Desk Service Optimization
- Review of the Client Service Delivery Network (CSDN) - Release One
- Local Area Network/Wide Area Network (LAN/WAN) Backup Audit
- CCSA Project Management Audit
- Client Service Delivery Network (CSDN) Assessment
- Post Implementation Review of Release 1 of the Client Service Delivery Network (CSDN)
- Evaluation of CCSA Pilot Project Implementation
- Organizational Framework for the ADM, Commemoration, Public Relations and Chief Pensions Advocate, BPA
- Corporate Services Branch Survey
- Overseas Service Veterans (OSV) Wait-list Pilot Evaluation Framework
- Follow-up Review of the 1995 Trust Arrangements Audit
- The inclusion of reviews conducted by other parts of the organization

B. Legislation Administered and Associated Regulations

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following Acts:	
Army Benevolent Fund Act	R.S.C. 1970, c. A-16, as amended
Children of Deceased Veterans Education Assistance Act	R.S.C. 1985, c. C-28, as amended
Department of Veterans Affairs Act	R.S.C. 1985, c.V-1, as amended
Civilian War-related Benefits Act	R.S.C. 1985, c. C-31, as amended
Pension Act	R.S.C. 1985, c. P-6, as amended
Returned Soldiers' Insurance Act, The	S.C. 1920, c. 54, as amended
Soldier Settlement Act	R.S.C. 1927, c. 188, as amended
Special Operators War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 256
Supervisors War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 258
Veterans Benefit Act	R.S.C. 1970, c. V-2, as amended
Veterans Insurance Act	R.S.C. 1970, c. V-3, as amended
Veterans' Land Act	R.S.C. 1970, c. V-4, as amended
Veterans Review and Appeal Board Act	S.C. 1994-95, c. 18, as amended
War Service Grants Act	R.S.C. 1970, c. W-4, as amended
War Veterans Allowance Act	R.S.C. 1985, c. W-3, as amended
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act	R.S.C. 1952, c. 297
The Minister shares responsibility to Parliament for the following Acts:	
Aeronautics Act, section 9	R.S.C. 1985, c. A-2, s. 9, as amended (Minister of Transport)
Appropriation Act No. 10, 1964, National Defence vote 58a	S.C. 1964, c. 34, Sch. B, National Defence vote 58a (Minister of National Defence)
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act	S.C. 1974-75-76, c. 88, as amended (Minister of Finance)
Indian (Soldier Settlement) Act	R.S.C. 1927, c. 98, as amended (Minister of Indian Affairs and Northern Development)
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act, section 5	R.S.C. 1970, c. R-10, s. 5, (Solicitor General)
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act, sections 32 to 34	R.S.C. 1985, c. R-11, s. 32-34, (Solicitor General)

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following regulations and orders:	
Army Benevolent Fund Regulations	C.R.C. 1978, c. 358
Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations	C.R.C. 1978, c. 1578, as amended
Award Regulations	SOR/96-66, as amended
Canadian Volunteer Service Medal Order	SI/94-62, as amended
Charlottetown, Prince Edward Island as Head Office of the Veterans Review and Appeal Board, Order Designating	SI/96-66
Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations	C.R.C. 1978, c. 399, as amended
Civilian Government Employees (War) Compensation Order	P.C. 1944-45/8848
Deceased or Former Members Dependants Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1599
Delegation of Powers (VLA) Regulations	C.R.C. 1978, c. 1588, as amended
Execution of Purchase of Property Documents Regulations	C.R.C. 1978, c. 1590
Gallantry Awards Order	SI/90-95, as amended
Guardianship of Veterans' Property Regulations	C.R.C. 1978, c. 1579
Infant or Person of Unsound Mind Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1600
Last Post Fund Regulations, 1995	SOR/95-468
Memorial Cross Order (World War I)	C.R.C. 1978, c. 1622, as amended
Memorial Cross Order (World War II)	C.R.C. 1978, c. 1623, as amended
Merchant Seamen Vocational Training Order, The	SOR/49-533
Pension and Allowance Adjustment Regulations	SOR/91-620, as amended
Pensioners Training Regulations	C.R.C. 1978, c. 1581, as amended
Prescribed Persons and Organizations Regulations	SOR/96-68
Returned Soldiers' Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1390
Vetcraft Shops Regulations	C.R.C. 1978, c. 1582
Veterans Allowance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1602, as amended
Veterans Burial Regulations, 1995	SOR/95-467
Veterans Health Care Regulations	SOR/90-594, as amended
Veterans Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1587
Veterans Review and Appeal Board Regulations	SOR/96-67
Veterans Treatment Regulations	C.R.C. 1978, c. 1585, as amended
Veterans' Land Regulations	C.R.C. 1978, c. 1594, as amended
War Service Grants Regulations	C.R.C. 1978, c. 1601
The Minister shares responsibility to Parliament for the following regulations and orders:	
Flying Accidents Compensation Regulations	C.R.C. 1978, c. 10, as amended (the Minister of Transport)
Special Duty Area Pension Order	C.R.C. 1978, c. 350, as amended (the Minister of National Defence)
Special Forces Superannuation Regulations	C.R.C. 1978, c. 1586 (the President of the Treasury Board)

C. List of Statutory Annual Reports and Other Portfolio Reports

Veterans Affairs Canada	
VAC Home Page	http://www.vac-acc.gc.ca
VAC 2000-01 Estimates Part III - Report on Plans and Priorities	http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=Department/reports
VAC Performance Report for the Period Ending March 31, 1999	
VAC Sustainable Development Strategy	http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=Department/reports/sustainable
Treasury Board Secretariat	
Quality and Affordable Service for Canadians: Establishing Service Standards in the Federal Government	http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/opepubs/TB_D3/OQUA_e.html
Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada	http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/res_can/rc_e.html
Modernization of Comptrollership in the Government of Canada	http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/partners/dwnld/rirp-e.pdf
Financial Information Strategy	http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis/FIS_SIF_e.html
Government On-Line	http://www.connect.gc.ca/en/610-e.htm
Service and Innovation	http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/home_e.htm
Results Measurement and Accountability	http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/database.asp
Estimates of the Government of Canada and other Supporting Documents	http://www.tbs-sct.gc.ca/repsproj_e.html
Other Links	
Social Union	http://socialunion.gc.ca/menu_e.html
Sustainable Development	http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/cesd_cedd.nsf/html/menu_e.html
Information Technology	http://publiservice.cio-dpi.gc.ca/home_e.html
Speech From The Throne 1999 - Building a Higher Quality of Life for All Canadians	http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/doc/index_e.htm

D. Index

A

adjudication 19, 21, 27, 38, 81
adjudications 24
advocacy 9, 26, 81
age 4, 16
allowance 3, 8, 10, 19-21, 81, 83
appeal 3, 5, 27, 38, 40, 44, 50, 51, 77, 78, 83
assessment 1, 16, 21, 22, 30, 59, 81, 82
assessments 4, 33, 59

B

benefits 3, 4, 8, 16, 19-23, 26, 29, 49, 64

C

Canadian Forces 1, 4-6, 8, 14-16, 19, 20, 24, 42, 43
care 4, 6, 8, 15-17, 23, 25, 32, 33, 43, 53, 61, 77, 81, 82
caregiver 33
cemeteries 9, 29, 62
challenges 2, 4, 7, 30
client 4, 5, 14, 15
client-centred 1
clients . 1, 4-6, 10, 14-16, 18, 19, 21-23, 33, 35, 37, 38, 40, 42-44, 46, 53, 78, 82, 83
commemoration 9, 27, 81, 82
commitment 12, 19, 24, 25, 58
commitments 7, 8, 11, 16, 23, 40, 43
compensation 1, 8, 19-21, 65, 66, 81
consultation 15, 18, 22, 59
consultations 15, 19, 37
counselling 19, 43, 81, 82
culture 59, 60

D

disability 3, 4, 8, 18, 19, 21, 78, 81, 83

E

economic 4, 19, 54, 81
education 2, 8, 9, 24, 27, 82
entitlement 21, 22, 81
entitlements 12, 64
expenditures 19, 23, 65, 82

F

funeral 9, 29

G

graves 9, 28, 29
Gulf War 22

H

health 3, 8, 15, 16, 22-25, 32, 42, 43, 53, 61, 64, 77, 81, 82
hospital 8, 17, 26, 32, 78, 82

I

independence 8, 23, 24, 39, 41, 43, 78

L

Legion 9, 18, 25, 27, 29, 32, 43, 83

M

mandate 3, 34, 42, 77
memorials 9, 78
mission 3, 17, 35, 77

N

needs 1, 6, 8, 12, 14, 15, 17, 25, 31-34, 37, 42, 43, 61, 78, 82

O

organization 6, 18, 36, 54, 78-80, 82
organizations 8, 9, 15, 18, 20, 22, 24, 29, 42, 81

P

partners 4, 7, 35, 54
partnership 24, 28, 31, 33, 36, 53, 54
partnerships 14, 15, 32, 42, 43, 61
peacekeepers 1
pension 3, 4, 8, 19, 21, 64, 81, 83
pensions 9, 18, 19, 21, 40, 77, 81, 83
performance 7, 8, 11, 19, 23, 35, 40, 57-59, 82
priorities 3, 34, 37
priority 1, 22, 24, 26, 57
program . . . 5, 8, 15, 17, 19, 20, 23, 25, 29, 32, 36, 40, 43, 53, 57, 60-62, 64, 81, 82
programs 20, 24, 25, 33, 43, 53, 58, 60, 61, 77, 82

Q

quality 1, 2, 15, 17, 22, 33, 35, 38, 40, 41, 43, 44, 46, 53
Quality of Life 1, 8, 12, 15, 17, 23, 24, 43, 61, 65, 66

R

representation 9, 27, 81
resources 1, 7, 9, 15-17, 29, 57, 82
results 6, 8, 12, 16-20, 23-29, 35, 40, 43, 45, 53, 54, 57, 64

S

sacrifice 1, 3, 8, 19, 28, 77, 81
sacrifices 3, 43, 82
service . . . 1, 2, 5-8, 14-16, 18, 19, 21, 22, 24, 26, 28, 37, 38, 42, 46, 54, 59, 61, 62, 81
service delivery 15, 16, 26, 32, 35, 57
service standards 16, 27, 40, 46
services 3, 4, 8, 12, 15, 17, 23, 24, 31, 33, 35, 53, 54, 77, 81, 82
staff 4, 6, 12, 15-17, 26, 32, 41, 44, 45, 60, 61, 78
stress 4, 6, 21, 25
support 6, 16-18, 22, 25, 28, 29, 33, 34, 37, 39, 42, 44, 53, 77, 81, 82
survey 2, 6, 9, 10, 26, 38, 45, 59
surveys 44
survivor 19
survivors 4-6, 19, 21

V

veteran 4, 5, 9, 15, 16, 24, 28, 33, 42
veterans 1, 3, 4, 6, 8, 17-22, 25, 29, 31-33, 43, 77, 78, 81, 82

Y

youth 9, 27, 29, 43

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens Combattants Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/16-2000
ISBN 0-660-61401-4

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – 2000.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

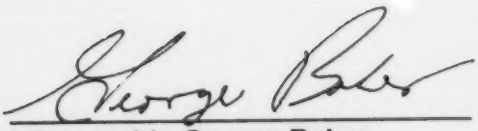
Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Anciens Combattants

Rapport sur le rendement du Portefeuille

Pour la période se terminant le 31 mars 2000



L'honorable George Baker
Ministre des Anciens Combattants

Table des matières

Acronymes utilisés i

Liste des figures ii

Sommaire iii

Partie I : Le message 1
A. Le message du ministre 1
B. Le message du président 3

Partie II : Rendement du Portefeuille 4
A. Contexte sociétal 4
1.0 Objectifs 4
2.0 Priorités stratégiques 4
3.0 Principaux partenaires dans la prestation de services 5
4.0 Facteurs sociaux et économiques 5
B. Attentes en matière de rendement et tableau des principaux engagements 8
1.0 Principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires 8
C. Réalisations en matière de rendement 12
1.0 Données financières sur le Portefeuille 12
2.0 Réalisations en matière de rendement par secteur d'activités 12
2.1 Secteur d'activités des avantages et des services 13
2.1.1 Secteur de services des pensions et allocations 20
2.1.2 Secteur de services des soins de santé 24
2.1.3 Secteur de services de la défense des droits 28
2.1.4 Secteur de services de la commémoration 29
2.1.5 Entente cadre sur l'Union sociale 33
2.1.6 Ressources financières du secteur d'activités des avantages et des services 37
2.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle 37
2.2.1 Ressources financières du secteur d'activités de l'administration ministérielle 41
2.3 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 41
2.3.1 Ressources financières du secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 45
D. Autres éléments à signaler en matière de rendement 45
1.0 Priorités à l'échelle de l'administration fédérale 45

2.0 Initiative d'amélioration du service 47
3.0 Rapport sur les résultats collectifs 57
3.1 Initiative de coordination des soins de santé 57
3.2 Gouvernement en direct 58
3.3 Partenariat dans l'économie du savoir 58
4.0 Examens, Vérifications et Évaluations clés 59

Partie III : Groupement des rapports 61
A. Modernisation de la fonction de contrôleur 61
B. Paiements de transfert 62
C. Développement durable 62
D. Réservoirs de stockage 67
E. Initiatives réglementaires 68

Partie IV : Rendement financier 69
A. Aperçu du rendement financier 69
B. Tableaux financiers récapitulatifs 70

Partie V : Aperçu du Portefeuille 81
A. Mandat et mission 81
B. Organisation du Portefeuille 81
1.0 Descriptions des secteurs d'activités 85
1.1 Programme des Anciens Combattants 85
1.1.1 Le Secteur d'activités des avantages et des services 85
1.1.2 Le Secteur d'activités de l'administration ministérielle 87
1.2 Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 87
1.2.1 Le Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 87

Partie VI : Renseignements supplémentaires 89
A. Personnes-ressources 89
B. Lois appliquées et règlements connexes 91
C. Liste des rapports annuels législatifs et d'autres rapports du Portefeuille 93
D. Index 94

Acronymes utilisés

AAC ..... allocation d'ancien combattant
AC ..... Anciens Combattants
ACC ..... Anciens Combattants Canada
ADRC ..... Agence des douanes et du revenu du Canada
AGC ..... allocation de guerre pour les civils
BSJP ..... Bureau de services juridiques des pensions
CAM ..... Centre des applications ministérielles
CFSE ..... Comité fédéral des systèmes environnementaux
CPDNAC ..... Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants
CPRRC ..... Cadre de planification de rapports et de reddition des comptes
DGTI ..... Direction générale de la technologie de l'information
EBSSAC ..... L'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants
ETP ..... équivalent temps plein
FC ..... Forces canadiennes
FS ..... Fonds du Souvenir
GI/TI ..... Gestion de l'information / Technologie de l'information
GRC ..... Gendarmerie royale du Canada
ICSS ..... Initiative de coordination des soins de santé
ISO ..... Organisation internationale de normalisation
LRC ..... Légion royale canadienne
LTDAC ..... Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
MDN ..... Ministère de la Défense nationale
PAAC ..... Programme pour l'autonomie des anciens combattants
PES ..... Partenariat dans l'économie du savoir
PRP ..... Projet de remaniement des prestations
RMR ..... Rapport ministériel sur le rendement
RPP ..... Rapport sur les plans et les priorités
RPSC ..... Réseau de prestation de services aux clients
SCT ..... Secrétariat du Conseil du Trésor
SIF ..... Système d'information financière
SSPT ..... Syndrome de stress post-traumatique
TACRA ..... Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
TI ..... Technologie de l'information
TPSGC ..... Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Y2K ..... An 2000

Liste des figures

Figure 1 : Anciens combattants canadiens ayant servi en temps de guerre 5

Figure 2 : Anciens Combattants Canada - Clients uniques 6

Figure 3 : Nombre prévu de clients par type de client 7

Figure 4 : Principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires 9

Figure 5 : Taux de satisfaction selon le résultat de la décision 48

Figure 6 : Résumé des données des cartes-commentaires remplies par les clients dans les bureaux de district d'Anciens Combattants Canada en 1999-2000 50

Figure 7 : Résultats de l'évaluation des normes de service d'Anciens Combattants Canada en 1999-2000 51

Figure 8 : Buts et réalisations de rendement en 1999-2000 63

Figure 9 : Organisation d'Anciens Combattants Canada 83

Figure 10 : Organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . . 84

Sommaire

En 1999-2000, les programmes d'Anciens Combattants ont continué de refléter l'engagement du Canada de veiller au bien-être des anciens combattants, des membres et anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, des civils et des membres de leurs familles admissibles. Nous demeurons inébranlables dans notre résolution d'offrir des programmes et des services fondés sur la courtoisie, la rapidité et l'équité.

Engagements envers les Canadiens en matière de rendement :

- en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, une **prestation uniforme, équitable et opportune de services et d'avantages** visant à favoriser l'autonomie, la qualité de vie et un niveau de vie acceptable aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles;
- **la protection des droits des clients** par voie de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité;
- **un programme de commémoration** destiné à sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des militaires canadiens qui se sont battus pour défendre la liberté ainsi qu'à l'importance historique de ces réalisations en regard du développement du Canada en tant que nation;
- **l'équité** dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité.

Défis :

En 1999-2000, le Portefeuille a dû faire face à plusieurs défis importants au chapitre de son cadre de fonctionnement : juridiction partagée dans certains secteurs de programmes; mise en oeuvre d'initiatives prioritaires du gouvernement fédéral; rythme rapide des changements technologiques, conjugué à la nécessité d'être prêt pour l'an 2000; et, enfin, réformes à différents niveaux (financier, législatif, administratif et du milieu de travail).

Anciens Combattants a en outre continué de composer avec deux défis majeurs liés à l'accomplissement de son mandat : *veiller sur nos clients* et *veiller sur nos employés.*

Principales réalisations :

- En 1999-2000, environ 208 000 clients (anciens combattants, membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, civils admissibles et leurs familles) ont profité d'avantages et de services d'une valeur totale de 2,08 milliards de dollars, fournis par un personnel représentant 3 257 équivalents temps plein.

- Le 13 avril 1999, le Centre MDN/ACC de soutien aux membres des Forces canadiennes blessés ou à la retraite et à leur famille a ouvert ses portes à Ottawa. Le Centre, dont le personnel est formé d'employés des deux ministères, fournit de l'information sur les avantages et les services offerts par ACC ainsi que des services d'aiguillage. En 1999-2000, le Centre a traité plus de **7 000 demandes de renseignements**.

- Des pèlerinages ont été organisés afin de marquer le **55e anniversaire de la campagne de Normandie**, le **55e anniversaire de la libération des Pays-Bas** et le **55e anniversaire de la campagne d'Italie**. Pendant la Semaine des anciens combattants de 1999, des cérémonies ont eu lieu afin de commémorer les sacrifices consentis par les anciens combattants de la marine marchande et les membres des Forces canadiennes lors de la bataille du golfe Saint-Laurent entre 1942 et 1944.

- Le 1er février 2000, le gouvernement a annoncé le versement d'indemnités forfaitaires non imposables aux **anciens combattants de la marine marchande** et aux conjoints survivants, en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ils n'ont pas eu droit à la fin de la guerre. Une somme de 50 millions de dollars a été affectée à ce poste.

- Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] a effectué un **sondage sur la satisfaction de la clientèle** afin de donner aux clients la possibilité de s'exprimer sur la qualité des services qu'il fournit. Le TACRA est le premier tribunal fédéral à effectuer un tel sondage. Soixante-douze pour cent des clients interrogés se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des services fournis par le TACRA et ce, malgré le fait que seulement 30 pour cent d'entre eux ont bénéficié d'une décision entièrement favorable à leur égard.

- En octobre 1998, dans le cadre du mois de l'histoire des femmes, le personnel du TACRA a conçu et coordonné, pour l'ensemble du Portefeuille, une activité intitulée ***Le journal de guerre de ma grand-mère***. Au cours de l'exercice visé, ces récits relatant les expériences vécues par des Canadiennes qui ont servi au front ou sur le front intérieur au cours de la Seconde Guerre mondiale ont été imprimés et mis à la disposition de la population canadienne sur le site Internet d'ACC, conformément au mandat de commémoration du Portefeuille.

- L'exercice 1999-2000 a été la première année complète où les cartes-commentaires ont été disponibles dans tous les bureaux de district d'ACC. Les clients ont de nouveau reconnu les efforts du personnel responsable de la prestation de services puisque, dans une proportion de 97 %, ils ont jugé **bonne** ou **très bonne** la **qualité du service** offert.

- Le 9 septembre 1999, le sous-ministre et le Conseil de régie du Ministère se sont engagés à préparer un **plan stratégique quinquennal** afin de permettre au Ministère de disposer d'une approche à la fois réaliste et innovatrice en matière de changement organisationnel. Le plan stratégique quinquennal d'ACC doit être prêt en décembre 2000.

- Le Ministère et le TACRA ont continué à répondre aux besoins des anciens combattants et des membres anciens et actuels des Forces canadiennes qui souffrent du syndrome de stress pose-traumatique et d'autres troubles psychiatriques. Le 17 février 2000, ACC a mis en application de nouveaux protocoles pour les décisions touchant les demandes de prestations de clients qui souffrent de **troubles psychiatriques et autres maladies apparentées**.

- Le Portefeuille a pris au sérieux les inquiétudes de la clientèle actuelle et des membres actifs ou à la retraite des Forces canadiennes, notamment en ce qui concerne les affections qui pourraient être liées à l'uranium appauvri. Dans ce cas précis, le ministère de la Défense nationale a accepté de payer le coût des **tests d'uranium appauvri** pour tous les membres actifs, et ACC a accepté de payer le coût des tests pour tous les membres libérés qui présentent une demande de pension d'invalidité.

- Le **projet de loi C-61** (L.C. 1999, c. 10), qui a modifié la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* ainsi que d'autres lois dont le ministre des Anciens Combattants assume la responsabilité, est entrée en vigueur le 1er mai 2000 afin d'apporter plusieurs améliorations aux avantages offerts aux anciens combattants. En 1999-2000, Anciens Combattants a également collaboré avec le ministère de la Justice afin d'élaborer un projet de loi destiné à moderniser les lois fédérales en ce qui concerne les avantages et les obligations des conjoints de fait. Ce **projet de loi (C-23)** a été déposé au Parlement le 11 février 2000. D'autres mesures législatives ont également été prises, dont l'élaboration d'un projet de loi visant à accroître les avantages offerts aux membres des Forces régulières et aux groupe de civils qui ont appuyé les forces armées outre-mer.

Partie I : Le message

A. Le message du ministre

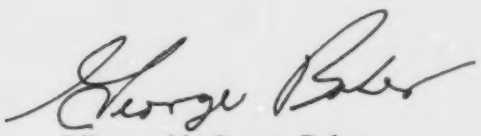
J'ai le plaisir de présenter au Parlement et à la population du Canada le rapport de rendement du portefeuille des Anciens Combattants pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2000.

Au moment où nous entrons dans un nouveau millénaire, il convient de réfléchir à la contribution que notre pays – et, en particulier, nos militaires – ont apportée à la cause de la paix. Les conflits et les missions de maintien de la paix auxquels nous avons pris part au XX^{e} siècle nous ont permis d'accumuler un riche capital constitué de sacrifices méritoires et de réalisations dont nous pouvons être fiers – un capital grâce auquel le Canada a pu acquérir le statut de nation indépendante et devenir un membre respecté de la communauté internationale. Nous avons tous une immense dette de reconnaissance envers ces Canadiens dont le labeur, la détermination, l'énergie et les sacrifices ont contribué, encore et encore, à faire triompher la paix et la liberté. Durant la Semaine des anciens combattants, nous avons célébré « Un siècle de vaillance » en rendant hommage aux anciens combattants et aux casques bleus canadiens. C'est un honneur pour nous de pouvoir les servir.

Cette année encore, les fonctionnaires du Portefeuille se sont dévoués corps et âme aux clients, obtenant un taux de satisfaction très élevé pour le service offert tout en administrant de façon responsable les ressources du Portefeuille. J'aimerais souligner quelques-uns de nos succès. Au cours des douze derniers mois, des efforts considérables ont été consentis pour répondre aux préoccupations des clients des Forces canadiennes en matière de qualité de la vie. Plusieurs initiatives nous ont mis à même d'offrir à tous les clients un continuum de services amélioré, une évaluation plus complète des besoins et un meilleur soutien. La contribution des anciens combattants de la marine marchande a enfin été reconnue et nous avons pu annoncer le versement d'une indemnité forfaitaire aux membres de la marine marchande du Canada et de Terre-Neuve en reconnaissance des services rendus en temps de guerre. En mars 2000, nous avons annoncé l'élargissement de l'admissibilité aux prestations d'ancien combattant pour y inclure des groupes de civils, tels que ceux de l'Unité du Corps forestier outre-mer de Terre-Neuve et du Service transocéanique, qui ont servi outre-mer pour soutenir l'effort de guerre.

Comme toujours, nos clients demeurent notre priorité. Nous leur offrons le service personnalisé, de qualité et axé sur le client qu'ils sont en droit d'attendre. Nous continuerons de soutenir les clients plus âgés qui souhaitent demeurer des membres actifs et en bonne santé de leur collectivité, tout en nous efforçant d'améliorer les services que nous offrons aux membres des Forces canadiennes et à leurs familles.

Les données contenues dans le présent document témoignent de ce qui a été réalisé au cours de l'exercice 1999-2000. J'espère que nous ferons autant de progrès au cours des années à venir.



L'honorable George Baker

B. Le message du président

J'ai le fait plaisir de présenter au Parlement le rapport de rendement de 1999-2000 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Je tiens tout d'abord à signaler que notre clientèle est en train de changer. Le nombre d'anciens combattants diminue, tandis que le nombre de requérants des Forces régulières augmente sensiblement, par suite des nombreuses missions de maintien de la paix auxquelles participe le Canada. Nous avons pris conscience de la nécessité d'être mieux renseignés sur les défis particuliers que doivent relever les casques bleus et d'y être davantage sensibilisés. Nous avons également insisté, d'une part, sur la nécessité de disposer d'éléments de preuve fiables et précis et, d'autre part, sur notre obligation de rendre des décisions claires et solides.

Nous avons conçu et réalisé un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Les requérants ont ainsi eu la possibilité de juger de la qualité de notre travail et de nous indiquer ce que nous devrions améliorer. Le taux de satisfaction extraordinairement élevé atteste de façon tangible que notre façon de faire est la bonne et que nous concentrons nos efforts aux bons endroits. Nous sommes très fiers de servir les militaires et les anciens combattants canadiens et nous continuerons de nous assurer, au mieux de nos capacités, qu'ils reçoivent le meilleur service possible et tous les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la Loi.

Le président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Brian W. Chambers

Partie II : Rendement du Portefeuille

A. Contexte sociétal

1.0 Objectifs

Les objectifs du Portefeuille reflètent aussi bien son mandat que sa mission :

Anciens Combattants Canada
Fournir des avantages et des services qui favorisent le bien-être économique, psychologique, physique et social des anciens combattants et des autres personnes admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, et organiser des activités commémoratives dans le but de perpétuer le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations pour tous les Canadiens.

TACRA
Offrir aux clients la possibilité de demander une révision (ou d'interjeter appel) d'une décision afin de s'assurer que le processus décisionnel, en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations d'ancien combattant, est juste et équitable.

2.0 Priorités stratégiques

Le Portefeuille a identifié les priorité stratégiques suivantes dans la ***Partie III du Budget des dépenses de 1999-2000 – Rapport des plans et priorités***. Chaque priorité stratégique, ainsi que d'autres grandes priorités, sont exposées dans la présente partie II, sous la rubrique : Réalisations en matière de rendement (page 12 et suivantes).

Priorité stratégique	Secteur d'activités	Page
Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants (EBSSAC)	Avantages et services	15
Approche pour un service axé sur le client	Avantages et services	17
Hôpital Sainte-Anne	Avantages et services	18
Organisations d'anciens combattants	Avantages et services	19
Initiative de coordination des soins de santé (ICSS)	Avantages et services	57
Projet de remaniement des prestations (PRP)	Administration ministérielle	19
Projet An 2000	Administration ministérielle	37
Examen de l'infrastructure des Services ministériels (EISM)	Administration ministérielle	38
Partenariat dans l'économie du savoir (PES)	Administration ministérielle	58

3.0 Principaux partenaires dans la prestation de services

Les principaux partenaires d'ACC dans la prestation de services sont énumérés dans la **figure 4** (page 9 et suivantes).

4.0 Facteurs sociaux et économiques

Les influences qui s'exercent sur le Portefeuille[1] au niveau social et économique se reflètent dans les deux grands défis avec lesquels il doit composer : *veiller sur nos clients* et *veiller sur nos employés*.

Veiller sur nos clients

La clientèle d'Anciens Combattants Canada (ACC) se divise en deux groupes distincts : 1) les anciens combattants et leurs survivants; et 2) les anciens membres des Forces canadiennes et les membres de leur famille immédiate

Figure 1 : Anciens combattants canadiens ayant servi en temps de guerre

		Au 31 mars 2000	Âge moyen
Au Canada, environ 11% de toutes les personnes âgées sont des anciens combattants et 28% des anciens combattants bénéficient d'avantages et de services offerts par Anciens Combattants. Au 31 mars 2000, on estimait à 382 776 le nombre total d'anciens combattants au Canada.	Première Guerre mondiale	435	100
	Seconde Guerre mondiale	365 014	78
	Guerre de Corée	17 327	69
	Total	382 776	78

Chacun de ces groupes de clients exige des services très différents. Soixante-quatorze pour cent des **anciens combattants** ont aujourd'hui entre 75 et 84 ans et ont des problèmes associés à la vieillesse. Les soins que nous leur dispensons sont plus complexes et coûtent plus cher que lorsqu'ils étaient plus jeunes. Ils souffrent de multiples affections incapacitantes qui obligent nos employés à communiquer plus fréquemment avec eux, avec leur famille, avec des professionnels de la santé ainsi qu'avec des dispensateurs de soins au sein de la communauté. Leur cas exige de plus fréquentes évaluations et des efforts plus considérables pour rendre et réexaminer les

[1] Dans le texte, le terme « Anciens Combattants Canada » se rapporte au ministère des Anciens Combattants, tandis que les termes « Anciens Combattants » et « Portefeuille » se rapportent aux activités du Ministère et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

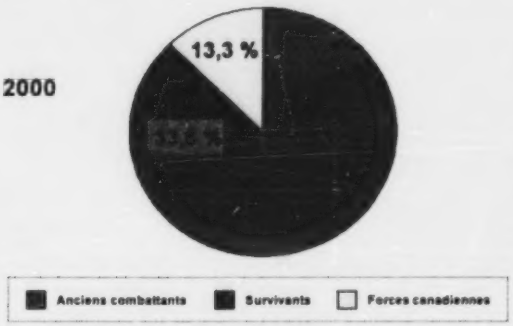
décisions – ce qui accroît les coûts. Par ailleurs, les **clients des Forces canadiennes**, dont le nombre croît sans cesse, sont plus jeunes et leurs attentes ainsi que leurs exigences en matière de service sont très différentes. Leurs demandes de prestations sont souvent plus complexes et il faut y consacrer d'importantes ressources en raison du volume de la documentation, du nombre croissant de demandes multiples et de la complexité des problèmes posés (ex.: maladies reliées au stress, etc.). Lorsqu'ils ne sont pas d'accord avec une décision rendue à l'égard d'une première demande de pension, ces clients sont deux fois plus susceptibles que les anciens combattants de demander une révision, et presque quatre fois plus susceptibles qu'eux d'interjeter appel.

Dans ce contexte, Anciens Combattants poursuit ses efforts afin de : maintenir la tradition d'excellence en matière de service tout en répondant aux exigences de ses nouveaux clients; tirer le maximum des investissements effectués dans la technologie de l'information; et accroître sa visibilité au centre et, ainsi, contribuer davantage aux processus horizontaux.

La clientèle d'ACC a depuis toujours été répartie en trois groupes : les anciens combattants, les survivants et les membres des Forces canadiennes. La **figure 2** illustre la répartition actuelle des clients uniques [2].

Figure 2 : Anciens Combattants Canada - Clients uniques

2000



En mars 2000, le Portefeuille a fourni des services et des avantages à 207 996 clients uniques. Plus de la moitié de ces clients (53,1 %) étaient des anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Venaient ensuite les survivants (33,6 %) et les membres des Forces canadiennes (13,3 %).

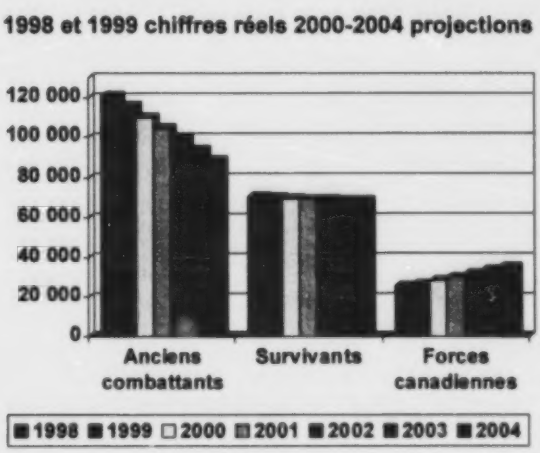
2004

En 2004, moins de la moitié des clients uniques seront des anciens combattants ayant servi en temps de guerre (46,1 %). Le pourcentage de survivants et de clients des Forces canadiennes augmentera, passant à 35,6 % et à 18,3 % respectivement.

[2] Le nombre de clients uniques correspond au nombre total de clients inscrits aux programmes du Ministère, les clients inscrits à plus d'un programme n'étant comptés qu'une fois.

La diminution progressive de la population d'anciens combattants aura certes un impact considérable sur le nombre total de clients, mais d'autres facteurs démographiques auront aussi un rôle important à jouer pour ce qui est d'évaluer la participation à long terme au programme, les sommes nécessaires à obtenir à cet égard et les pressions exercées sur la charge de travail. La **figure 3** illustre l'évolution de la clientèle d'ACC par type de client.

Figure 3 : Nombre prévu de clients par type de client



Le nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre devrait diminuer de 5% par an et le nombre de survivants, de moins de 1% par an. La clientèle des Forces canadiennes a augmenté en moyenne de 9% par an depuis 1995. L'augmentation devrait se situer entre 5% et 7% au cours des cinq prochaines années, le nombre de clients atteignant 35 000 en 2004. En 2002, les clients des Forces canadiennes et les survivants représenteront plus de 50% de la clientèle.

Veiller sur nos employés

Anciens Combattants est une organisation axée sur le client. Son personnel, qui joue à la fois le rôle d'ami, de conseiller et de fournisseur de services, a appliqué toute son énergie à s'adapter aux changements importants survenus au niveau de la clientèle et de ses besoins. S'il faut féliciter les employés d'avoir réussi à relever ce défi professionnel, il est important de reconnaître aussi que ces changements ont constitué un énorme défi personnel, puisque l'adaptation aux besoins et aux attentes des clients a exigé d'eux, simultanément, qu'ils acquièrent de nouvelles compétences, établissent de nouvelles relations, supportent des pressions plus fortes et satisfassent à de nouvelles exigences.

Quatre-vingt-dix-sept pour cent des clients qui ont rempli la carte-commentaire ont estimé que le service offert par le Ministère est « bon » ou « très bon ». Notre objectif est de maintenir ce taux de satisfaction, alors que nous devons nous adapter aux exigences plus grandes des anciens combattants en matière de soins et aux besoins très différents – et, bien souvent, urgents – des clients des Forces canadiennes, dont le nombre augmente sans cesse.

Cet environnement de travail dynamique a entraîné une augmentation importante de la charge de travail pour les employés d'Anciens Combattants et ce, malgré l'utilisation accrue de la technologie. Ces fonctionnaires dévoués, qui continuent de se concentrer sur les besoins des clients, sont stressés et ont eux-mêmes besoin de soutien. Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, effectué en 1999 et auquel Anciens Combattants a participé, montrent que nos employés sont très préoccupés par diverses questions : la charge de travail et le temps supplémentaire; la formation et le perfectionnement; l'équilibre entre le travail et la vie personnelle; l'accroissement de la diversité au sein de l'effectif; la création d'un milieu de travail positif qui tient compte des besoins des familles; et le harcèlement et la discrimination. Anciens Combattants s'occupe activement de répondre à ces préoccupations. Le sondage a également révélé que l'immense majorité des employés du Portefeuille sont fiers de leur travail et des clients qu'ils servent.

Gérer le changement, le planifier et s'y adapter, alors que les ressources humaines et financières sont limitées, constitue un défi de taille pour le Ministère. S'il veut continuer à offrir un excellent service, il doit à tout prix, entre autres, attirer, former et maintenir en poste un personnel dévoué, d'un océan à l'autre.

B. Attentes en matière de rendement et tableau des principaux engagements

1.0 Principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires

Dans le cadre de nos efforts continus visant l'amélioration de la communication des données sur le rendement, nous avons révisé le texte publié dans la ***Partie III du Budget des dépenses - Rapport des plans et priorités de 1999-2000***. On trouvera dans la **figure 4** ci-après la liste des **principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires** du Portefeuille, ainsi que les domaines de réalisation qui soutiennent les résultats prévus et les principaux partenaires stratégiques ayant fourni des ressources à ACC dans différents secteurs. Nombre de réalisations comportent des résultats prévus additionnels qui s'appliquent particulièrement aux initiatives décrites dans la partie 2, section C (page 12 et suivantes).

Figure 4 : Principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires

Principal engagement	Résultats prévus	Rendement	Page	Partenaires principaux
Anciens Combattants Canada				
Avantages et services Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.	▸ rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada	✓ Programme de pensions d'invalidité ✓ Indemnités forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande ✓ Projet de loi C-61 ✓ Projet de loi C-41	21 22 23 23	Organisations d'anciens combattants
	▸ prestation de services équitable, en temps opportun	✓ Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes ✓ Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants ✓ Continuum de services ✓ Approche pour un service axé sur le client ✓ Projet de Table des invalidités ✓ Syndrome de stress post-traumatique ✓ Guerre du Golfe	13 15 16 17 22 23 24	• Organisations d'anciens combattants • Ministères de la santé des provinces et de territoires • Défense nationale • Santé Canada • Organismes bénévoles communautaires partout au Canada
	▸ autonomie des clients et mode de vie sain ▸ optimisation de la santé ▸ soins appropriés dans un milieu convenable ▸ qualité de vie améliorée	✓ Hôpital Sainte-Anne ✓ Programme pour l'autonomie des anciens combattants ✓ Avantages médicaux et autres avantages pour soins de santé connexes ✓ Promotion et éducation en matière de santé ✓ Soins de longue durée	18 25 25 26 27	• Organisations d'anciens combattants • Croix Bleue du Canada Atlantique • Santé Canada • Établissements de soins privés, provinciaux et territoriaux • Province de Québec

Principal engagement	Résultats prévus	Rendement	Page	Partenaires principaux
	▸ niveau de vie amélioré	✓ Programme d'allocations aux anciens combattants	21	Développement des ressources humaines Canada
Défense des droits Protéger les droits des clients d'ACC au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	▸ les clients seront renseignés sur le processus et leurs droits	✓ Sondage sur la satisfaction des clients	28	
	▸ des professionnels s'occuperont de préparer les cas et de représenter les clients	✓ Présentation des cas et représentation des clients	29	Légion royale canadienne
Commémoration Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation.	▸ approfondissement des connaissances et de la sensibilisation des Canadiens et Canadiennes, surtout les jeunes, en ce qui concerne la commémoration	✓ Éducation ✓ Participation communautaire	29 29	• Ministères de l'Éducation provinciaux et territoriaux • Musée canadien de la guerre • Organisations d'anciens combattants • STEM~Net
	▸ reconnaissance des anciens combattants de leur vivant et après leur décès	✓ Décorations et citations ✓ Pèlerinages et cérémonies ✓ Semaine des anciens combattants ✓ Célébrer le millénaire ✓ Funérailles et inhumations	30 31 31 31 31	• Commission des sépultures de guerre du Commonwealth • Organisations d'anciens combattants • Gouvernements étrangers • Fonds du Souvenir • Patrimoine canadien • Défense nationale
	▸ maintien, conservation, mise en valeur et communication des ressources commémoratives du Canada	✓ Tombes, pierres tombales et cimetières ✓ Monuments commémoratifs	31 32	• Commission des sépultures de guerre du Commonwealth • Travaux publics et Services gouvernementaux Canada • Gouvernements étrangers

Principal engagement	Résultats prévus	Rendement	Page	Partenaires principaux
Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA]				
Équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité	▸ processus d'appel et de révision indépendant, uniforme et opportun ▸ les clients sont informés de leurs droits	✓ Sondage du TACRA ✓ Révisions et appels	42 43	

C. Réalisations en matière de rendement

1.0 Données financières sur le Portefeuille

Portefeuille des Anciens Combattants Ressources financières en 1999-2000 (en millions de dollars)		
	Anciens Combattants Canada	**Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**
Dépenses prévues (Partie III du Budget)	1 961,5	81,0
Autorisations totales	*2 091,2*	*94,0*
Dépenses réelles	2 067,2	94,0
ETP réels (équivalents temps plein)	3 154	103

Le résumé des données financières a pour but d'indiquer : ce qui était prévu au début de l'exercice (dépenses prévues); les dépenses additionnelles approuvées par le Parlement afin de refléter les changements de priorités et les imprévus (autorisations totales) ; et, enfin, ce qui a été réellement dépensé (dépenses réelles 1999-2000). Nous avons ajouté le nombre total d'équivalents temps plein (ETP) pour l'exercice.

On trouvera des renseignements détaillés sur le rendement financier du Portefeuille pour l'exercice 1999-2000 à partir de la page 89 du présent document.

2.0 Réalisations en matière de rendement par secteur d'activités

Nos réalisations, durant l'exercice 1999-2000, montrent non seulement comment nous avons rempli nos engagements à l'égard des anciens combattants et des autres clients, mais aussi comment nous nous efforçons de mettre notre organisation mieux à même de satisfaire à l'avenir aux exigences multiples de notre clientèle.

Des normes de service ont été établies pour évaluer la qualité de notre service et notre rendement. Un rapport sommaire est fourni à partir de la page 50.

Programme des Anciens Combattants

2.1 Secteur d'activités des avantages et des services

Principal engagement	Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.

Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes (ACC-FC)

ACC, de concert avec le ministère de la Défense nationale (MDN), a conseillé le gouvernement sur la réponse aux recommandations tirées du rapport *Pour aller de l'avant - Plan stratégique pour l'amélioration de la qualité de vie dans les Forces canadiennes*, présenté par le ***Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants*** (CPDNAC) en octobre 1998. Les 89 recommandations visaient les salaires et allocations, la crise du logement, les militaires blessés et retraités, les anciens combattants, les familles des militaires et les étapes de transition. [Seize recommandations concernent ACC et ont trait aux soins donnés aux militaires blessés et retraités et aux anciens combattants.] Le 25 mars 1999, le gouvernement a approuvé toutes les recommandations du CPDNAC et a présenté sa réponse dans une série exhaustive de mesures sur la ***qualité de vie***.

Résultats prévus

Conseiller le gouvernement sur la suite à donner au rapport du CPDNAAC sur la qualité de vie des membres des Forces canadiennes (FC)

--

Établir des lien solides entre les deux ministères afin de raffermir la volonté d'améliorer les services aux membres des FC

--

Sensibiliser davantage le personnel d'ACC aux besoins des membres des FC

--

Sensibiliser davantage les membres des FC aux services et avantages offerts par ACC

En juin 1998, ACC a instauré officiellement le Projet ACC-FC, en vue d'orienter et de concentrer les efforts du Ministère sur l'amélioration des services offerts aux membres des Forces canadiennes (FC). Un programme d'échange de personnel - liaison entre le MDN et ACC - a également été établi afin de sensibiliser les employés aux programmes et services qu'offrent l'un et l'autre ministères et d'en favoriser la compréhension.

ACC a collaboré étroitement avec le MDN tout au cours de cette période. Au nombre des réalisations, il convient de mentionner, outre la mise sur pied de groupes de travail chargés de résoudre les problèmes relatifs à la rapidité de la transmission des documents, des dossiers électroniques et des rapports médicaux :

- l'ouverture à Ottawa, le 13 avril 1999, du ***Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles***, dont le rapport d'évaluation de la première année d'activité est prévu pour septembre 2000;
- la remise, au personnel des régions, des lignes directrices sur l'utilisation des ***centres régionaux d'évaluation postdéploiement***, y compris des instructions spéciales visant à faciliter l'accès à ces centres pour les anciens militaires ayant des problèmes de santé généraux liés au service en Croatie, ainsi que la description des nouveaux ***centres de soutien pour traumas et stress reliés aux opérations***, gérés par le ***MDN*** et ouverts aux militaires actifs souffrant de traumatisme dû au stress et du syndrome de stress post-traumatique;
- l'***analyse de rentabilisation*** visant la faisabilité de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'une ***ligne d'écoute téléphonique*** pour les anciens membres des FC et leurs familles, dont le plan de mise en oeuvre sera élaboré au cours de l'exercice 2000-2001;
- d'autres mesures en vue de ***sensibiliser davantage les membres des FC aux programmes et services offerts par ACC*** et ***le personnel d'ACC aux problèmes touchant les membres des FC***, notamment l'accroissement de la présence d'ACC dans les principales bases des FC, l'élaboration de produits éducatifs, comme la vidéo et le dépliant *ACC au service des Forces canadiennes*, ainsi que des séances d'information et des séminaires à l'intention du personnel du MDN et de celui d'ACC.

Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants - *Priorité stratégique*

Cette initiative a pour but d'établir les besoins actuels des clients et la demande éventuelle de services, de déterminer si les programmes actuels sont adéquats, et d'établir des **partenariats** plus efficaces afin d'améliorer la prestation des services.

Résultats prévus

Orienter l'élaboration des programmes de soutien et de soins de santé au cours de la prochaine décennie :

en établissant les besoins futurs des anciens combattants en matière de soins de longue durée et en étudiant des moyens appropriés de répondre à ces besoins

--

en remédiant à la majorité des anomalies au niveau de l'admissibilité, signalées par le personnel d'ACC et les organisations d'anciens combattants lors des consultations

--

en trouvant des solutions permettant de satisfaire aux besoins des clients des FC en matière de soins de santé

--

en proposant des solutions afin de mieux soutenir les dispensateurs de soins

La collecte de données aussi bien qualitatives que quantitatives a révélé que les structures de programmes, les critères d'admissibilité et la procédure administrative actuels entravent les efforts du personnel pour fournir des services aux clients et peuvent faire obstacle à l'obtention, par ces derniers, du soutien et des services dont ils ont besoin. Qui plus est, les programmes de soins de santé du Ministère ne reflètent pas intégralement les tendances récentes et ne comportent pas non plus l'éventail complet de services et de soins qu'il faut pour répondre aux besoins et pour promouvoir et maintenir une bonne santé, ce qui réduit la capacité d'ACC d'établir des partenariats en matière de prestation des services de santé.

L'Examen, qui a pris fin le 31 mars 2000, a permis de préciser les changements survenus dans les besoins des clients ainsi que les lacunes au niveau du soutien et des services. On a établi un profil des besoins des anciens combattants qui avancent en âge et de la clientèle des Forces canadiennes en matière de soins, formulé des solutions afin de répondre à ces besoins, proposé des changements aux exigences et aux procédures en matière de prestation de services ainsi qu'aux programmes qui font obstacle au service, et déterminé les besoins en matière d'information et de communication. On a également publié, dans le cadre de l'Examen, plusieurs documents de recherche, qui peuvent être consultés sur le site Internet d'Anciens Combattants.

Le Projet de continuum de services qui assurera le suivi de tous les éléments des recommandations découlant de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants afin d'éliminer les obstacles qui nuisent à la prestation d'un service de

qualité pour les anciens combattants vieillissants ainsi que pour la clientèle des Forces canadiennes.

Dans le cadre du Projet ACC-FC et du Projet de continuum de services, le Ministère reste en liaison permanente avec le MDN et d'autres ministères et il consulte régulièrement ses clients, ses employés ainsi que les différents intervenants sur les résultats de l'Examen et les recommandations qui en découlent. Le Ministère élabore actuellement différents scénarios pour mettre en oeuvre les recommandations visant à éliminer les obstacles au service de qualité.

Continuum de services

L'établissement du Projet de continuum de services fait suite aux recommandations faites dans le cadre de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants. Cette approche, qui consiste à placer le client au centre de la prestation des programmes et des services, permet d'offrir le bon service au bon moment et au bon endroit, en mettant à contribution toutes les ressources disponibles aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère. Le continuum de services comprend un large éventail de programmes et de services axés sur la promotion et le maintien d'une bonne santé ainsi que sur l'amélioration de la qualité de vie. Comme les besoins des clients vont bien souvent au-delà des compétences d'ACC, il est nécessaire d'établir des relations plus étroites avec d'autres fournisseurs afin d'obtenir une prestation de services continue et homogène.

Le continuum de services est fondé sur un certain nombre de principes, dont les suivants : promouvoir un continuum de services préventifs et de traitement ; intégrer la prestation de services ; multiplier les partenariats avec les particuliers, les familles, les organismes bénévoles, etc. ; surveiller et évaluer les résultats des programmes ; et diffuser l'information ainsi que les pratiques exemplaires. Ces principes ont inspiré plusieurs propositions de changements aux programmes de santé et aux critères d'admissibilité touchant la population vieillissante d'anciens combattants. Certains de ces changements entreront en vigueur à l'automne 2000 ; les autres constituent le fondement d'un plan de mise en oeuvre progressif à plus long terme. Les mêmes principes s'appliqueront à l'élaboration de solutions visant à répondre aux besoins de la clientèle des Forces canadiennes.

L'élaboration de ce cadre stratégique a amené le Ministère à consulter d'autres ministères fédéraux, des spécialistes du vieillissement, des gérontologues et divers autres intervenants. Santé Canada a accepté de participer à l'évaluation du continuum de services pour les questions ayant un intérêt et un impact national (par exemple, l'intégration des services sociaux et le rapport coût-efficacité des soins à domicile).

À ACC, on se sert maintenant des principes sous-tendant le continuum de services pour chercher à répondre aux besoins des clients des Forces canadiennes. L'équipe de projet proposera des moyens de moderniser la gamme des avantages et des services à l'intention de cette clientèle particulière et présentera au ministre des options à soumettre au Cabinet.

Approche pour un service axé sur le client - *Priorité stratégique*

L'Approche pour un service axé sur le client (ASAC), qui sera mise en oeuvre partout au Canada d'ici décembre 2000, consiste à mettre l'accent, de façon globale, sur les besoins particuliers de l'ancien combattant et des personnes qui jouent un rôle important dans sa vie (membres de la famille et dispensateurs de soins), peu importe leur âge ou leur situation. En faisant de l'ASAC la règle de base de son service à la clientèle, le Ministère a choisi une approche qui consiste à offrir un « service », même en l'absence de « prestations ». En outre, les clients participent activement au processus décisionnel.

Résultat prévu

Adopter un modèle de prestation de services axé sur le client et des normes de service qui permettent d'obtenir des résultats positifs en matière de santé, et promotion de méthodes de travail normalisées

Le modèle de prestation de services axé sur le client établit un **processus structuré, fondé sur les besoins**, auquel tous les clients qui entrent en contact avec ACC auront accès. Ce modèle comporte les étapes suivantes : prise de contact du client avec ACC ; examen préalable donnant lieu à une collecte d'information, à une évaluation ou à une assistance spécifique ; résolution des problèmes ; élaboration d'un plan d'action ; mise en oeuvre ; et suivi, au besoin. Ces étapes sont également à la base de l'élaboration de normes de service **fondées sur les résultats** ou de normes de service au client **mesurables et réalisables**.

Le Projet national de mise en oeuvre de l'ASAC, réalisé dans sept bureaux un peu partout au pays, a permis d'évaluer les ressources, les équipes et les compétences dont ACC aura besoin pour mettre en place l'ASAC à l'échelle nationale. Les sites choisis (St. John's/Cornerbrook, Peterborough, Québec, Calgary, Victoria et l'Administration centrale à Charlottetown) ont montré comment ACC organisera son fonctionnement pour améliorer les services fournis aux anciens combattants (dont les besoins évoluent rapidement) et à la clientèle plus jeune des Forces canadiennes (dont les besoins en matière de soins sont à la fois complexes et différents). ACC est maintenant bien positionné pour servir tout client ayant des besoins complexes et/ou différents.

Tous les engagements concernant l'ASAC ont été remplis avant la date prévue. La première évaluation a pris fin le 31 mai 1999 et les recommandations ont été mises en

oeuvre avant le 30 novembre 1999. De même, tous les constats du statut organisationnel ont été effectués avant l'échéance du 31 mars 1999.

L'ASAC permettra au Ministère de s'assurer que les clients obtiennent le niveau de service adapté à leurs besoins. Les clients dont les besoins sont plus importants recevront davantage de soutien de la part de personnel qualifié relevant du Ministère ou d'autres organismes. La mise en oeuvre de l'ASAC permettra aux anciens combattants âgés et aux autres clients ayant des besoins complexes de recevoir le bon service au bon moment et du bon intervenant.

Hôpital Sainte-Anne - *Priorité stratégique*

L'Hôpital Sainte-Anne occupe une superficie de 21 hectares et est situé à moins d'une demi-heure de Montréal.

L'établissement a pour mission d'offrir aux anciens combattants et aux personnes âgées admissibles des soins gériatriques, psychogériatriques et gérontopsychiatriques de qualité, dans le respect de leur dignité et de leur autonomie. Par l'entremise de son centre de jour, l'Hôpital offre aussi des services de soutien aux patients qui vivent encore dans leur propre domicile.

Résultat prévu

Céder l'Hôpital Sainte-Anne tout en s'assurant que les anciens combattants admissibles continuent d'avoir accès à des soins de longue durée comparables à ceux fournis aux anciens combattants ailleurs au Canada

L'établissement offre un large éventail de services : activités sociales et récréatives, physiothérapie, zoothérapie ainsi qu'un programme unique sur la dysphagie (difficulté à avaler). Pour traiter les patients atteints de démence – une affection souvent liée au vieillissement –, l'Hôpital a mis sur pied un programme psychogériatrique innovateur qui n'existe que dans une vingtaine d'établissements en Amérique du Nord. Qu'il s'agisse de soigner les troubles physiques (gériatrie), les troubles cognitifs (psychogériatrie) ou les maladies mentales chroniques (gérontopsychiatrie), ou encore de fournir des services par le biais de son centre de jour, l'Hôpital s'efforce d'offrir à ses résidents la meilleure qualité de vie possible.

L'Hôpital utilise au mieux ses ressources pour tirer le maximum des programmes et des services qu'il offre, tout en les adaptant aux besoins d'une clientèle vieillissante. Les relations entre les employés et les résidents de l'établissement se caractérisent par la reconnaissance des réalisations exceptionnelles des anciens combattants et par le respect de leur intégrité.

En février 2000, des fonctionnaires du gouvernement du Québec ont informé Anciens Combattants Canada que le Québec n'était plus disposé à poursuivre les discussions et les négociations sur la cession de l'Hôpital. L'équipe d'ACC chargée du projet de cession, en poste à Montréal, a donc été dissoute. Le Ministère devrait examiner des projets de rénovation de l'établissement ainsi que la possibilité d'y admettre des personnes qui ne font pas partie de sa clientèle traditionnelle.

Projet de remaniement des prestations - *Priorité stratégique*

Le Projet de remaniement des prestations (PRP) a pour but d'élaborer et de mettre en place un Réseau intégré de prestation des services aux clients (RPSC) afin de soutenir la prestation des services et des avantages associés aux différents secteurs de programme du Ministère (pensions d'invalidité, soutien financier et soins de santé). La version 1 du nouveau logiciel a été mise en service en février 1999.

Résultat prévu
Mise en application d'une solution administrative rentable permettant d'assurer la continuité du service aux anciens combattants et de préparer l'organisation pour l'avenir

On a terminé la conception, l'élaboration et la mise à l'essai des principales composantes de la version 2.

On a élaboré et mis en service une partie de la fonctionnalité de la version 3 en juillet 1999 afin d'apporter un soutien automatisé à la mise en oeuvre nationale de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC). La mise en mode maintien des systèmes pour le passage à l'an 2000 a retardé les versions 2 et 3. La version 2 ainsi que la fonctionnalité améliorée de la version 3 seront mises en place en 2000-2001.

Organisations d'anciens combattants - *Priorité stratégique*

Depuis longtemps, Anciens Combattants collabore étroitement et de façon efficace avec les organisations d'anciens combattants, notamment en les consultant sur les questions importantes pour elles et pour le Portefeuille.

Ces rapports étroits ont permis de mener à terme, à l'avantage des deux parties, plusieurs initiatives importantes : indemnités forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande; mise en application avec succès des dispositions du projet de loi C-61; démarche aboutissant à l'inauguration de la Tombe du Soldat

Résultat prévu
Maintenir des rapports constructifs

inconnu; vague de deux minutes de silence partout au Canada, le 11 novembre 1999; réalisation de la phase III de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants; mise en oeuvre d'un projet qui durera plusieurs années et qui consiste à réviser complètement la Table des invalidités; et ouverture à Ottawa, en avril 1999, du Centre MDN/ACC de soutien aux membres des Forces canadiennes blessés ou à la retraite et à leur famille.

ACC et la Légion royale canadienne (LRC) ont signé un protocole d'entente qui permet à la LRC d'accéder aux données de ses clients par le biais du système informatique principal du Ministère, le Réseau de prestation de services aux clients. Grâce à cet accès électronique, la LRC sera mieux à même d'aider ses clients à préparer leurs demandes de pension (invalidité et autres) et à suivre de près leur traitement.

Nombre de réalisations exposées dans le présent document sont le fruit de consultations et d'une collaboration étroite avec les organisations d'anciens combattants à l'échelle nationale, régionale et des districts.

2.1.1 Secteur de services des pensions et allocations

Résultats prévus

Exécuter des programmes d'indemnisation pour les sacrifices consentis pour la patrie

--

Améliorer le niveau de vie

Anciens Combattants Canada offre aux clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des compensations spéciales, des allocations d'ancien combattant, ainsi que d'autres avantages financiers, y compris les avantages aux survivants et aux personnes à charge. Ces différents avantages s'accompagnent des services suivants : conseils, aide pour préparer les demandes, examens médicaux, décisions, paiement, tenue de compte et réponses aux demandes de renseignements.

En 1999-2000, le secteur de services des pensions et allocations a identifié deux domaines précis où les réalisations ont un rôle essentiel à jouer pour démontrer l'engagement du Ministère à l'égard des Canadiens et des Canadiennes.

Programme de pensions d'invalidité : Anciens Combattants Canada consacre annuellement à ce programme environ 1,16 milliard de dollars, ce qui est en fait le programme le plus important du Ministère. En 1999-2000, des pensions d'invalidité ont été versées à environ 150 000 personnes – 63 500 anciens combattants, 59 000 survivants et 27 500 membres des Forces canadiennes.

Le nombre de clients devrait demeurer stable au cours des prochaines années. On prévoit une augmentation annuelle de 1% du nombre de survivants et de 5 % à 7 % du nombre de clients des Forces canadiennes, tandis que le nombre d'anciens combattants devrait diminuer de 5 % par année.

Une augmentation annuelle des dépenses se situant entre 1 % et 3 % est prévue au cours des cinq prochaines années. Comme par le passé, les dépenses devraient s'accroître plus rapidement que le nombre de clients. L'augmentation des dépenses sera en majeure partie attribuable à l'indexation des pensions au taux d'inflation. Contribueront également à cette hausse l'accroissement des sommes consacrées aux survivants et aux clients des Forces canadiennes, l'augmentation du nombre de bénéficiaires d'une allocation de soins et l'augmentation du nombre d'enfants. En ce qui concerne les survivants, la hausse est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de survivants d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de clients des Forces canadiennes – augmentation qui se trouve à annuler la diminution de survivants d'anciens combattants de la Première Guerre mondiale. L'augmentation du nombre de bénéficiaires d'une allocation de soins a été plus rapide que la diminution du nombre de bénéficiaires d'une allocation vestimentaire et elle devrait s'accélérer. En outre, le nombre de clients ayant des enfants s'est accru ces dernières années, en raison surtout de l'augmentation de la clientèle des Forces canadiennes, laquelle augmentation devrait entraîner un accroissement des dépenses dans ce secteur.

Programme des allocations aux anciens combattants : Le nombre de bénéficiaires de l'AAC de même que les dépenses liées au programme continuent de décroître. Cette tendance tient au taux de mortalité et au nombre croissant de clients qui tirent le soutien du revenu d'autres programmes fédéraux, comme la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada. De plus en plus, ce sont les survivants qui composent la clientèle du programme. Il y a près de dix ans, soit au cours de l'exercice 1991-1992, moins de la moitié des clients de l'AAC étaient des survivants; cependant, ces derniers composeront près de 70 % de la clientèle totale en 2000-2001. Au cours de l'exercice 1999-2000, 16 667 personnes ont touché cet avantage, et les versements annuels se sont élevés à environ 38 millions de dollars.

Indemnités forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande : Le 1er février 2000, le gouvernement a annoncé le versement de paiements non imposables aux anciens combattants de la marine marchande et aux conjoints survivants. Sont admissibles tous les anciens combattants de la marine marchande du Canada et de Terre-Neuve, qui ont servi durant les deux guerres mondiales et la guerre de Corée et qui n'étaient pas membres des Forces armées. Ces indemnités sont offertes en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ces personnes n'ont pas eu droit à la fin de la guerre. Une somme de 50 millions de dollars a été affectée à ce poste. Les paiements, établis selon l'ancienneté, se situent entre 5 000 $ et 20 000 $ (un supplément de 20 % est également versé aux prisonniers de guerre.) Les anciens combattants de la marine marchande et les survivants ont jusqu'au 31 juillet 2000 pour présenter une demande. Comme le Ministère ne connaîtra ses obligations totales qu'à cette date, les requérants dont la demande a été acceptée n'ont reçu jusqu'ici que 60 % du paiement admissible.

Au 31 mars 2000, on avait reçu 225 demandes d'anciens combattants de la marine marchande et 706 paiements, d'une valeur totale de 5,5 million $, avaient été effectués.

Projet de la Table des invalidités : Au printemps de 1999, le Ministère a entrepris des consultations auprès d'un large éventail d'intervenants – y compris les organisations d'anciens combattants et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) – afin de revoir et de mettre à jour la Tables des invalidités.

Résultat prévu
Exécuter de façon opportune, équitable et uniforme les programmes d'indemnisation

La révision de la Table des invalidités permettra d'obtenir un guide plus moderne et mieux adapté à l'évaluation des états indemnisés. La mise à jour consistera également à établir, pour chaque niveau d'invalidité, des critères d'évaluation plus descriptifs. On réexaminera aussi la relativité du niveau d'invalidité ainsi que les indemnités qui s'y rattachent pour les différents systèmes somatiques. On se propose en outre de procéder à une révision des lignes directrices existantes relatives à l'admissibilité, afin d'établir plus facilement le lien entre les invalidités faisant l'objet d'une demande et le service militaire.

La révision et la mise à jour des lignes directrices existantes concernant l'admissibilité et l'évaluation permettront d'offrir un soutien plus solide à la prise de décision. ACC sera ainsi mieux à même d'informer et de conseiller ses clients, ce qui facilitera la communication, la coopération et la transparence au moment de recueillir les éléments de preuve. L'établissement de critères plus faciles à comprendre pour les clients rendra le processus de décision plus transparent. On propose également de publier les lignes directrices sur le réseau Internet.

L'étape de la collecte d'information et de la conception du projet a été franchie. L'élaboration d'une première version révisée de la Table des invalidités a débuté en juin 2000.

Les ***lignes directrices sur l'admissibilité à une pension*** seront mises en oeuvre graduellement de septembre 2000 à mars 2001. Les ***lignes directrices sur l'évaluation*** de la nouvelle Table des invalidités devraient être terminées d'ici mars 2001.

Projet de loi C-61 : Suite à l'entrée en vigueur des dispositions prévues, le 1er mai 1999, les survivants de bénéficiaires de pensions d'invalidité peuvent demander et obtenir une augmentation de leur pension, s'ils peuvent démontrer que l'invalidité de leur conjoint était sous-évaluée au moment de son décès. Les critères d'admissibilités à une allocation de soins ont été élargis à l'intention des anciens combattants qui ne touchent qu'une indemnité de prisonnier de guerre, et les critères d'admissibilité à l'allocation d'incapacité exceptionnelle ont été élargis afin d'inclure les anciens combattants qui touchent à la fois une pension d'invalidité et une indemnité de prisonnier de guerre. Enfin, les dispositions de la loi touchant les anciens combattants de la marine marchande ont été incluses dans la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à la *Loi sur les pensions*.

Syndrome de stress post-traumatique (SSPT) : Le 17 février 2000, ACC a mis en application de nouveaux protocoles pour les décisions touchant les demandes de prestations de clients qui souffrent de troubles psychiatriques et autres maladies apparentées. On a utilisé, pour établir ces protocoles, une approche de gestion de cas afin de s'assurer que les personnes souffrant du SSPT ou de troubles psychiatriques obtiennent, en temps opportun, les avantages et les services dont ils ont besoin et auxquels ils ont droit.

On a révisé le chapitre de la Table des invalidités concernant les troubles psychiatriques afin de prendre en compte les effets du SSPT dans tous les domaines de l'existence. On a également amélioré les critères d'évaluation. Une équipe d'arbitres des pensions, épaulée par un conseiller médical, a été chargée de rendre les décisions en matière d'admissibilité et d'évaluation pour tous les cas de SSPT et autres troubles psychiatriques, ce qui permettra d'obtenir des décisions uniformes et de qualité.

Projet de loi C-41 : En mars 2000, le gouvernement a annoncé son intention d'élargir les critères d'admissibilité aux avantages accordés aux anciens combattants à l'intention des membres des groupes civils qui ont étroitement soutenu les forces armées en temps de guerre. Ces groupes, qui ont participé à l'effort de guerre outre-mer, n'ont pas, à l'heure actuelle, plein accès aux avantages offerts aux anciens combattants. Ils comprennent

notamment l'Unité du corps forestier outre-mer de Terre-Neuve, les infirmières auxiliaires et autres membres de la Croix-Rouge canadienne et de la Brigade de l'Ambulance Saint-Jean, ainsi que le personnel du Service transocéanique (pilotes qui ont transporté des avions outre-Atlantique). Les modifications législatives ont été présentées au Parlement en juin 2000, dans le cadre du projet de loi C-41.

Guerre du Golfe : ACC donne la priorité aux clients de la guerre du Golfe pour ce qui est de la préparation et du traitement des demandes de pension, de la fourniture d'avantages médicaux et de la préparation des appels.

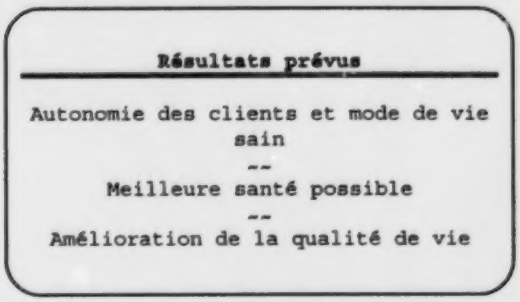
Au 31 mars 2000, 378 demandes de pension avaient été soumises par des clients de la GG

- Un **comité de travail interne sur la guerre du Golfe** a été mis sur pied officiellement en juin 1999. Ce comité, qui a été chargé de coordonner toutes les activités, communications, études et initiatives du Ministère afin d'améliorer les services et les avantages fournis aux clients de la guerre du Golfe, consulte le MDN et les organisations d'anciens combattants et échange des renseignements avec eux sur les questions générales concernant la gestion des dossiers de ces clients. ACC est également représenté au sein du Comité consultatif sur la maladie de la guerre du Golfe, mis sur pied par le MDN.
- ACC et le MDN continuent de **suivre de près les recherches et les progrès réalisés dans le domaine médical** afin de déterminer s'il existe une cause sous-jacente aux affections dont souffrent les anciens combattants de la guerre du Golfe.
- Lorsqu'une demande de pension d'invalidité porte sur une maladie inexpliquée pour laquelle aucun diagnostic médical ne peut être établi, et qu'il est évident que le client souffre d'une affection ou d'une invalidité chronique, le Ministère **conseille et aide le client à recueillir de la documentation à l'appui de sa demande.**
- Lorsqu'un ancien membre des FC ayant servi dans une zone de service spécial (y compris le golfe Persique) souffre d'une affection difficile à diagnostiquer, ACC peut aiguiller le client vers une clinique régionale post-déploiement du MDN aux fins de **recherche de diagnostic** ou encore **d'évaluation clinique et d'examen**.
- Afin de dissiper les inquiétudes des membres des FC qui ont servi dans le golfe Persique et qui croient avoir été exposés au rayonnement de l'uranium appauvri (UA), **le MDN a accepté de payer le coût du test d'UA pour tous les membres actifs** qui veulent le subir. **ACC a accepté de payer le coût du test pour tous les membres libérés** qui font une demande de pension d'invalidité.

2.1.2 Secteur de services des soins de santé

En 1999-2000, plusieurs réalisations dans le secteur de services des soins de santé nous ont aidés à remplir nos engagements vis-à-vis des Canadiens.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) : Le PAAC aide les clients à rester autonomes et en bonne santé dans leur maison ou au sein de leur collectivité en fournissant un large éventail de services aux personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité. En 1999-2000, environ 69 620 clients ont eu accès à ce programme, auquel le Ministère a consacré 156 millions de dollars. En analysant les dépenses, on constate que, si le nombre de clients diminue, le nombre de services utilisés et les sommes consacrées à chaque client augmentent, ce qui fait que les dépenses totales demeurent à peu près stables.



Traitements et autres avantages en matière de santé : Les clients admissibles ont droit à des traitements et à différents autres avantages (médicaments d'ordonnance, soins médicaux et dentaires, prothèses, appareils acoustiques et pour la vue, oxygénothérapie) directement reliés à leur état indemnisé. Certains avantages médicaux ont également été fournis à des clients pour des états non indemnisés, lorsque ces avantages n'étaient pas couverts par le régime d'assurance-maladie provincial et que le client recevait des services fournis dans le cadre du PAAC ou encore lorsqu'il ne dépassait pas les limites de revenu fixées par la *Loi sur les allocations pour anciens combattants*. En 1999-2000, environ 139 000 clients étaient admissibles aux avantages médicaux, 85 % d'entre eux ayant utilisé au moins un avantage ou un service au cours de l'exercice. En 1999-2000, le Ministère a traité plus de 3,4 millions de demandes concernant des médicaments et 1,4 million de demandes concernant d'autres avantages.

- ***Projet d'examen du Programme des médicaments*** : La mise en oeuvre à l'échelle nationale des composantes du projet a été complétée en mai 1999 avec le lancement du système de points de service (PDS) dans la région des Prairies. En 1999-2000, on a terminé l'examen de plus de 4 200 dossiers de clients, ce qui permettra d'appliquer les normes établies à tous les bénéficiaires du programme.
- ***Soins dentaires :*** Le personnel de l'Administration centrale chargé de rendre les décisions en matière de soins dentaires a dû faire face à une augmentation importante des demandes (premières demandes et demandes de révision). Plus de 7 300 demandes ont été reçues en 1999-2000. L'arriéré d'environ huit mois au niveau des premières demandes a été rattrapé au cours de l'exercice. On s'attaque actuellement à l'arriéré tout aussi important qui existe au niveau des révisions.

La Direction générale des soins de santé participe toujours à l'ICSS, principalement dans le domaine des médicaments, des soins de l'ouïe et des soins de la vue. Elle est en train de négocier des ententes avec des groupes de fournisseurs dans ces trois domaines.

Promotion et éducation en matière de santé : La promotion et l'éducation en matière de santé jouent un rôle important dans l'amélioration de la qualité de vie de nos clients et dans le maintien de leur autonomie. Le vieillissement de la population d'anciens combattants a fait de la promotion de la santé un secteur **hautement prioritaire**. En plus de veiller sur cette clientèle qui vieillit, nous devons remplir notre engagement d'améliorer les services fournis aux clients des Forces canadiennes. Or, la promotion de la santé est le fer de lance du continuum de services – elle constitue en effet le point d'entrée du processus, notre espoir étant qu'en favorisant chez nos clients le bien-être personnel, une meilleure connaissance en matière de santé, des activités saines et une sensibilisation à la sécurité, nous contribuerons à maintenir l'état de santé et l'autonomie des personnes et des familles, à prévenir ou à retarder l'apparition des maladies et à **améliorer la qualité de vie.**

Résultat prévu

Mettre en place à l'échelle nationale, en matière de promotion de la santé, une approche axée sur le maintien de l'autonomie, la prévention des maladies et l'amélioration de la santé et de la qualité de vie

Au cours du dernier exercice, des progrès importants ont été accomplis dans la réalisation des objectifs que nous nous sommes fixés. En **partenariat** avec d'autres paliers de gouvernement et avec des organisations non gouvernementales, Anciens Combattants Canada a élaboré une stratégie de promotion de la santé qui est décrite dans ses grandes lignes dans le **Cadre de promotion et d'éducation en matière de santé**, auquel on a mis la dernière main à l'automne de 1999. Cette approche nationale, fondée sur l'expérience acquise dans le cadre des projets-pilotes mis en oeuvre un peu partout au Canada en 1997-1998, ainsi que sur les résultats de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants, met l'accent sur le maintien de l'autonomie, la prévention des maladies ainsi que l'amélioration de la santé et de la qualité de vie.

Plusieurs initiatives ont été menées à terme, dont les suivantes :

- nous avons mis la dernière main au Cadre de promotion et d'éducation en matière de santé, à l'automne de 1999 ;
- deux projets-pilotes ont été réalisés en 1999 dans six sites, en collaboration avec les directions de la LRC de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard – il s'agissait d'utiliser la technologie pour permettre aux anciens combattants d'accéder plus facilement à l'information sur la santé (on projette actuellement d'étendre cette

initiative à d'autres directions provinciales de la LRC en partenariat avec Industrie Canada) ;

- nous avons mis la dernière main à un protocole d'entente qui définit l'**alliance stratégique** conclue avec Santé Canada en vue de mettre en oeuvre des projets communautaires de prévention des chutes – ces initiatives seront financées par Anciens Combattants Canada à même le Fonds pour la santé de la population de Santé Canada ;
- nous avons mis en place un mécanisme d'évaluation permettant de s'assurer que la raison d'être, le processus, les impacts et les résultats des projets de la LRC sont évalués et que des lignes directrices relativement aux pratiques exemplaires sont établies pour soutenir l'engagement du Ministère à l'égard des objectifs en matière de promotion de la santé ;
- nous avons organisé deux symposiums nationaux (« Prestation de soins » à Winnipeg et « Bien-être » à Charlottetown) afin de résoudre les problèmes soulevés par le (EBSSAC); et
- nous avons continué de participer au Comité interministériel sur les questions relatives au vieillissement et aux personnes âgées, et contribué à l'élaboration du Cadre national sur le vieillissement et de la base de données sur les programmes et les politiques relatifs aux aînés.

Soins de longue durée : On a élaboré une **stratégie sur les soins en établissement** afin de répondre aux besoins des anciens combattants canadiens en matière de soins de longue durée. En 1999-2000, plus de 7 millions de dollars ont été consacrés aux différentes initiatives mises en oeuvre dans le cadre de cette stratégie, dont celles-ci :

Résultat prévu
Les soins qui conviennent sont fournis à l'endroit pertinent

- mise sur pied d'un programme de jour au foyer de Broadmead à Victoria – ce programme, qui permet d'offrir, un ou deux jours par semaine, un service de relève aux membres des familles qui prennent soin d'un ancien combattant à la maison, a également l'avantage de servir de transition entre la maison et le foyer et de réduire considérablement le stress associé au changement de cadre de vie, lorsque les besoins de l'ancien combattant en matière de soins de santé exigent le placement en établissement ;
- élaboration d'un programme de certificat en soins de santé aux personnes âgées, à Camp Hill (Halifax) – ce programme vise à offrir une formation en gériatrie et les personnes qui obtiennent le certificat sont mises à la disposition du personnel médical à titre de ressources communautaires (on projette d'étendre ce type de programme à toutes les régions) ;

- mise sur pied d'un projet-pilote à l'intention des anciens combattants ayant servi outre-mer à Camp Hill (Halifax), au foyer Perley-Rideau (Ottawa) et au foyer de Broadmead (Victoria) – ce projet permet d'offrir des soins à domicile ainsi que l'accès au programme de traitement d'ACC aux anciens combattants qui habitent chez eux dans l'attente d'un placement dans un établissement offrant des lits d'accès prioritaire ;
- organisation en 1999 d'une conférence sur les pratiques exemplaires à laquelle ont participé dix établissements importants offrant des lits d'accès prioritaires dans les quatre provinces de l'Ouest ainsi que l'Hôpital Sainte-Anne. Voilà un exemple de collaboration fédérale-provincial. De plus amples détails sur la conférence figure à la page 34 du présent rapport ; et
- collaboration avec le Conseil canadien d'agrément des services de santé en vue de faire agréer tous les établissements offrant des lits d'accès prioritaires à ACC, conformément à la nouvelle norme nationale du Conseil.

On projette actuellement d'investir plus de 14 millions de dollars dans l'amélioration des établissements situés dans les Maritimes (principalement au Nouveau-Brunswick).

2.1.3 Secteur de services de la défense des droits

Principal engagement	Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.

Afin de déterminer le degré de satisfaction des clients à l'égard du service fourni par le Bureau de services juridiques des pensions, on a élaboré et envoyé à 840 clients un **questionnaire sur la satisfaction de la clientèle**. Cinq cent soixante-neuf clients (ou 67,7 % de l'échantillon) ont répondu. Le questionnaire visait à établir le degré de satisfaction des clients sur trois questions fondamentales : le service est-il professionnel, personnalisé et fourni au moment opportun?

Résultat prévu
Des clients bien informés du processus et de leurs droits

Pour ce qui est d'être bien informés du processus et de leurs droits, les clients ont répondu, dans une proportion de 84,3 %, qu'on leur avait expliqué le processus d'audition et, dans une proportion de plus de 80 %, qu'ils estimaient avoir été bien préparés à l'audition; **91,5 % des clients étaient contents que le personnel du Bureau ait pris le temps de leur expliquer les choses.**

On a aussi voulu évaluer un autre aspect du service professionnel – à savoir la « confidentialité des dossiers » – en cherchant, dans 207 dossiers du Ministère, des preuves de dénonciation du rapport client/avocat. Or, aucune transgression grave du privilège client/avocat n'a été constatée.

Résultat prévu
Préparation des dossiers et représentation par des professionnels

En 1999-2000, le Bureau a présenté les cas de clients – et représenté ceux-ci – à **4 929 auditions de révision**. Il a également travaillé en collaboration avec la Légion royale canadienne lors de **251 autres auditions de révision**. Par ailleurs, la LRC s'est chargée seule de présenter les cas de clients – et de représenter ceux-ci – à **161 auditions de révision**.

- Le délai moyen de traitement des cas dont le Bureau s'est occupé a été de **95 jours**.
- En 1999-2000, le Bureau a présenté les cas de clients – et représenté ceux-ci – à **2 145 auditions d'appel** (délai moyen de traitement de **92 jours** pour l'ensemble des cas). La LRC s'est chargée seule de présenter les cas de clients – et de représenter ceux-ci – à **146 auditions d'appel**.

En 1998-1999, le Ministère avait établi plusieurs normes de service concernant le rôle de l'avocat-conseil afin que tous les clients aient droit à des décisions justes et équitables. On trouvera à la page 50 une liste de ces normes ainsi que les résultats obtenus par le Bureau.

2.1.4 Secteur de services de la commémoration

Principal engagement	Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation.

Ce programme, axé sur l'éducation et les activités de participation communautaire, fournit le cadre nécessaire au déploiement d'efforts renouvelés en matière de commémoration.

Éducation et participation communautaire : Nous avons concentré nos efforts dans le domaine de l'éducation sur l'élaboration de produits innovateurs pour les jeunes Canadiens, y compris une nouvelle trousse éducative sur la Seconde Guerre mondiale. Nous sommes en phase de préproduction d'une trousse documentaire sur la « Tombe du Soldat inconnu » et nous avons continué à distribuer notre trousse éducative ainsi que le

cédérom interactif sur la Première Guerre mondiale. Le Ministère a présenté une exposition interactive intitulée « Chronique du soldat inconnu » au Québec et en Nouvelle-Écosse. Nous avons concentré nos efforts dans le domaine de la participation communautaire sur l'élaboration de produits, de publications et d'expositions, sur la tenue de cérémonies et autres manifestations spéciales ainsi que sur l'élaboration de la section « commémoration » du site Internet du Portefeuille. Deux nouveaux documents ont été publiés : *La bataille du golfe Saint-Laurent* et *Le Journal de guerre de ma grand-mère*.

Une étape importante a été franchie lorsqu'on a mis en place une nouvelle base de données afin de soutenir la composante « Monument virtuel canadien à la guerre » du site Internet d'Anciens Combattants Canada. Créée en partenariat avec le Programme des collections numérisées d'Industrie Canada, la base de données englobe tous les dossiers existants sur la Première et la Seconde Guerre mondiale et fournit en outre un accès électronique aux données sur les Canadiens décédés figurant dans les Livres du Souvenir de Terre-Neuve, de la guerre des Boërs, de la guerre de Corée et de la marine marchande. Une autre entente de partenariat très fructueuse a été conclue avec le Programme des collections numérisées et la société STEM~Net, une entreprise de Terre-Neuve. Le projet pilote vise à établir un lien entre les noms inscrits dans le Livre du Souvenir de Terre-Neuve et des images numériques donnant un aperçu de leur vie, de leur service militaire et de leurs sacrifices. Une entente a aussi été conclue avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth afin de faciliter les ajouts et les corrections à apporter aux registres des morts de la guerre.

Décorations et citations : Au cours du dernier exercice, 7 460 décorations ou médailles ont été remises (dont 4 951 nouvelles et 2 509 de remplacement).

Le 4 novembre 1999, lors d'une cérémonie au Sénat, Son Excellence le gouverneur général du Canada a approuvé la création de la Distinction commémorative du golfe Saint-Laurent, destinée à rendre hommage au courage, à la force d'âme et au professionnalisme des marins canadiens et terre-neuviens de la marine marchande durant la bataille du golfe Saint-Laurent, entre 1942 et 1944.

Résultat prévu
Reconnaître la contribution des anciens combattants, de leur vivant et après leur mort

Le 8 novembre 1999, lors d'une cérémonie à Port-aux-Basques (T.-N.), le ministre des Anciens Combattants, accompagné de représentants de la Chancellerie des ordres et décorations du Canada, a présenté le fanion comprenant la Distinction commémorative du golfe Saint-Laurent au traversier *M.V. Caribou*, qui perpétue le souvenir du *S.S. Caribou*, un navire marchand terre-neuvien coulé durant la Bataille du golfe Saint-Laurent.

Pèlerinages et cérémonies : En 1999-2000, d'importants pèlerinages ont été organisés outre-mer afin de marquer le ***55e anniversaire de la campagne de Normandie*** et le ***55e anniversaire de la campagne d'Italie***. Des cérémonies spéciales ont également été organisées durant la Semaine des anciens combattants de 1999 afin de marquer officiellement le ***55e anniversaire de la bataille du golfe Saint-Laurent***. Des cérémonies ont aussi eu lieu en France, comme chaque année, à Beaumont-Hamel en juillet et à Vimy en novembre. Le Ministère a organisé des cérémonies à l'occasion des visites du premier ministre au Japon en septembre (campagne de Hong Kong et guerre de Corée) et en Afrique du Sud en novembre (guerre des Boërs). Ont participé à ces activités des anciens combattants, des jeunes et des cadets ainsi que des parlementaires.

Célébrations du nouveau millénaire : En 1999-2000, le Ministère a continué de collaborer avec la Légion royale canadienne et avec d'autres organisations d'anciens combattants à l'élaboration de différents projets pour le nouveau millénaire, dont celui de la Tombe du Soldat inconnu et la Vague de silence de deux minutes.

Semaine des anciens combattants : Depuis cinq ans, la semaine précédant le jour du Souvenir est la ***Semaine des anciens combattants***. Le thème de 1999 était « Un siècle de vaillance ». Des Canadiens, d'un océan à l'autre, ont participé à la Vague de silence de deux minutes.

Funérailles et inhumation : Le transfert du programme de funérailles et d'inhumation au Fonds du Souvenir n'était toujours réalisé au 31 mars 2000. On attend de pouvoir régler les dispositions législatives concernant les prestations aux conjoints de même sexe.

Tombes, pierres tombales et cimetières : Le Ministère continue d'assurer l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays, et de quelque 300 000 tombes situées dans environ 15 000 cimetières canadiens, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes inhumés aux frais de l'État. D'importants projets de restauration de cimetières ont été mis en oeuvre au cimetière des anciens combattants d'Esquimalt, et au cimetière de Wawota. L'entretien futur des 261 tombes et monuments canadiens datant de la guerre des Boërs a été assuré grâce à une entente conclue l'an dernier entre ACC et le *National Monuments Council* d'Afrique du Sud.

Résultat prévu
Maintenir, conserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration

Monuments commémoratifs : En 1999-2000, des efforts considérables ont été déployés afin de relever les défis que pose l'intégrité structurelle du monument de Vimy. On a ainsi effectué une évaluation de la pierre, réparé le système de drainage et mis en oeuvre un projet pilote visant à régler les problèmes d'infiltration d'eau. On a également élaboré un programme en plusieurs étapes de réhabilitation du monument, qui devrait débuter au début de 2000-2001.

D'autres mesures ont été prises pour évaluer, rétablir ou améliorer l'intégrité de nos lieux commémoratifs européens – y compris la restauration du paysage, la gestion de la forêt et la surveillance des champs de bataille. Des efforts considérables ont de nouveau été consacrés aux recherches historiques et sur place, aussi bien à Vimy qu'à Beaumont-Hamel. En 1999-2000, ces efforts ont permis de documenter, consolider et conserver de nombreux artefacts. Les travaux visant à créer un centre d'interprétation au parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel ont progressé. On a ainsi mis la dernière main aux plans du centre (bâtiment et expositions). Le processus d'appel d'offres devrait être complété à temps pour une ouverture le 1er juillet 2001.

Au début de mars 2000, la Direction générale des activités commémoratives a été l'hôte, au monument commémoratif du Canada à Vimy ainsi qu'au monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel, du premier atelier international pluridisciplinaire sur la conservation des champs de bataille. Cet atelier, intitulé "Lest We Forget: Preserving Meaning and Emotion through Battlefield Terrain", a permis d'ébaucher un certain nombre de lignes directrices pour la conservation des sites, y compris des recommandations précises qui seront mises en application immédiatement. Une « Charte de Vimy », qui établit les principes fondamentaux de la conservation des champs de bataille à l'échelle internationale, a également été élaborée. La charte a suscité l'intérêt – et obtenu l'appui – des autorités françaises, australiennes, sud-africaines, espagnoles, britanniques et américaines.

Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs en 1999-2000

250 000 **Livres du Souvenir** Colline parlementaire, Ottawa	**750 000** **Monument commémoratif de Vimy** France	**110 000** **Monument commémoratif de Beaumont-Hamel** France

2.1.5 Entente cadre sur l'Union sociale

Les activités suivantes sont conformes à l'esprit de l'Entente cadre sur l'Union sociale.

Tous les Canadiens sont égaux

Peuples autochtones du Canada

On organise présentement une Table ronde nationale sur les questions concernant les anciens combattants des Premières Nations afin d'examiner les plaintes formulées par ces vétérans concernant le traitement qui leur aurait été réservé ainsi qu'à leur famille pendant et après les guerres (en particulier, la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée).

La Table ronde nationale donnera aux anciens combattants des Premières Nations et à leurs représentants la possibilité, d'une part, d'examiner comment différents ministères – dont le ministère des Affaires indiennes et du Nord, ACC et le MDN – ont traité leurs demandes de prestations et, d'autre part, de décrire leur propre expérience et d'exposer leurs griefs en ce qui concerne le traitement reçu. On envisage d'instaurer un processus semblable à la Table ronde nationale (mais distinct de celle-ci) pour les Métis et les Indiens non inscrits qui ont servi durant la guerre.

Travailler en partenariat pour les Canadiens

Politique relative au continuum de services

L'objectif de la politique d'ACC concernant les services aux clients est d'offrir un continuum holistique de services qui permet de combler les besoins des clients en matière de soins de santé et de services, dans le cadre d'un partenariat avec les organismes de santé et les organismes sociaux et bénévoles des provinces et des collectivités dans l'ensemble du pays.

Cet objectif vise la prestation d'un continuum de services aux clients admissibles, indépendamment des divers critères d'admissibilité des programmes. Le continuum de services ne tient pas compte des limites de compétences et de programmes, et il permet de dépister les besoins des clients qui peuvent être à risque et d'offrir à ces derniers un plan de soins et un suivi plus intensifs, en fonction des besoins décelés.

Portail pour les aînés

Les gouvernements sont en train de réinventer leurs façons de faire en se concentrant davantage sur le service aux citoyens et en établissant des guichets uniques pour toute une gamme de services afin de mieux répondre aux besoins de groupes de clients précis. L'extraordinaire attrait exercé par le réseau Internet a créé des possibilités de communication et de prestation de services uniques, qui permettent de lever les obstacles traditionnels liés à la distance, au temps et aux structures organisationnelles. Il est dorénavant possible de réaliser une intégration « virtuelle » des services aussi bien pour les citoyens que pour les fournisseurs de services. Les personnes âgées ont toutefois certains obstacles à surmonter.

Le gouvernement fédéral est en train d'élaborer une stratégie désignée Accès Canada pour les aînés (ACPA) – un portail Internet axé sur le citoyen et qui donnera accès aux services gouvernementaux à tous les niveaux. Il ne s'agit là que de la première étape (et de la pierre d'assise) d'un projet global visant à créer des partenariats interorganisations en vue de fournir des services axés sur le citoyen, en combinant les modes de communication traditionnels et en direct dans un environnement multicanaux permettant d'offrir des services aux aînés, à leur famille, aux dispensateurs de soins et aux fournisseurs de services. Le portail des aînés offre des possibilités nouvelles et uniques en matière de collaboration interorganisations, de partenariats stratégiques et de prestation de services innovatrice.

Faire partager les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée

ACC a été l'hôte récemment, à Calgary, d'une réunion portant sur les pratiques exemplaires dans le domaine des soins de longue durée. Ont participé à cette réunion, qui a connu beaucoup de succès, des professionnels de la santé de dix des plus importants établissements de soins de longue durée des quatre provinces de l'Ouest, avec lesquels ACC a signé des contrats de lits d'accès prioritaire pour les anciens combattants. Des employés de l'Hôpital Sainte-Anne (le dernier établissement appartenant au Ministère), de l'Administration centrale et des bureaux régionaux de l'Ouest étaient également présents. La réunion a donné aux participants la possibilité d'exposer leurs pratiques exemplaires dans le domaine de la démence, des soins palliatifs et des services de relève, et d'établir des contacts avec des collègues d'autres établissements de soins de longue durée et d'autres provinces. Tout le monde s'est dit intéressé à poursuivre ce type d'apprentissage et de réseautage. ACC participe actuellement aux premières étapes de la planification d'un symposium national de ce type, qui devrait avoir lieu plus tard au cours de l'an 2000.

Projet de la Légion royale canadienne sur les autres choix de logement

ACC a lancé, en collaboration avec la Légion royale canadienne, un projet visant à élaborer et mettre en oeuvre un programme de logement permettant de répondre aux besoins actuels et à long terme des anciens combattants et des aînés du Canada.

Le projet, réalisé de concert avec la Direction nationale, les directions provinciales et les différentes filiales de la LRC, partout au Canada, vise : 1) à déterminer les besoins en matière de logement pour les anciens combattants et les aînés ainsi que l'intérêt pour ce type de logement; 2) à coordonner les recherches et à faire enquête au besoin; et 3) à aider les filiales à déterminer les besoins des aînés en matière de logement dans leur région. Le projet consistera également à tenir à jour l'actuel « répertoire des logements » afin d'y inclure les nouvelles constructions et les structures existantes rénovées, en y ajoutant les nouvelles constructions ou les rénovations réalisées dans le cadre du Projet de logement pour personnes âgées de la LRC.

Le projet consistera aussi à examiner les possibilités de financement de projets de logements pour les aînés (sources de financement régionales et fédérales puis, provinciales et institutionnelles).

Intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants

ACC s'est engagé à réaliser, en partenariat avec les gouvernements de l'Île-du-Prince-Édouard et de l'Ontario, un projet-pilote d'intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants, dans le cadre de l'initiative du Conseil du Trésor désignée Service Canada. L'objectif de cette initiative est d'offrir aux citoyens un guichet unique pour un large éventail de services gouvernementaux et ce, de façon rapide, fiable, pratique et rentable.

Les sites choisis pour le projet-pilote – Charlottetown (Î.-P.-É.) ainsi qu'Owen Sound et London (Ontario) – offrent aux anciens combattants et aux aînés un point de service à partir duquel ils peuvent accéder, de façon efficace, fiable et opportune, aux différents programmes de santé et de services sociaux. Le projet-pilote consiste à examiner la viabilité d'un modèle d'intégration des services aux clients destiné aux anciens combattants et aux aînés et à offrir les services suivants : accès, examen préalable et évaluation grâce à une approche axée sur le client et à une collaboration dans la prestation des soins de santé. Le projet-pilote encourage, dans la mesure du possible, le regroupement des services sous un même toit.

L'un des principaux objectifs de Service Canada est d'élargir les réseaux de prestation de services et de créer un contenu plus large et mieux adapté aux besoins. Des liens peuvent être créés aussi bien horizontalement que verticalement avec d'autres ministères fédéraux,

comme Développement des ressources humaines Canada ainsi qu'avec des ministères et organismes provinciaux.

Le pouvoir de dépenser du fédéral - Améliorer les programmes sociaux pour les Canadiens

La stratégie de soins en établissement d'Anciens Combattants Canada (ACC) constitue le cadre de gestion – actuel et futur – des besoins de la clientèle admissible en matière de soins de longue durée. Par cette stratégie, le Ministère veut montrer qu'il se préoccupe des soins aux anciens combattants sans faire double emploi avec les processus d'assurance de la qualité existants, conformément aux principes directeurs suivants :

- veiller à ce que les besoins principaux sont satisfaits (par ex. les soins aux personnes atteintes de démence, le soutien aux dispensateurs de soins et un choix plus large d'établissements de soins de longue durée);
- respecter les juridictions provinciales en matière de prestation de services de santé, tout en s'assurant que les anciens combattants ont toujours droit à un « plus » par rapport aux autres citoyens (frais d'hébergement et de repas moins élevés et admissibilité plus large aux avantages médicaux);
- réagir rapidement et avec souplesse aux nouveaux besoins des anciens combattants (en particulier : offrir davantage de solutions de rechange en matière de soins de longue durée ou encore augmenter le nombre de lits – ou réaffecter des lits – au sein de la communauté);
- mettre l'accent sur la qualité (et sur les activités de contrôle) des soins dispensés aux anciens combattants ainsi que sur les résultats de ces soins aux différents endroits où ils sont dispensés;
- optimiser le savoir-faire acquis par les professionnels des soins de longue durée dans les plus grands établissements de soins de longue durée d'ACC et où ACC a des lits d'accès prioritaire et en faire profiter les établissements communautaires ; et
- encourager les anciens combattants, s'il y a lieu, à participer à la gestion des établissements où des lits leur sont réservés en priorité.

2.1.6 Ressources financières du secteur d'activités des avantages et des services

Secteur d'activités des avantages et des services 1999-2000 Ressources financières (en millions de dollars)	
Dépenses prévues (Budget des dépenses, Partie III)	1 915,2
Autorisations totales	*1 971,4*
Dépenses réelles	1 950,1
ETP réels (Équivalents temps plein)	2 606

Nota : L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est expliqué à la page 69.

2.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle

Le secteur d'activités de l'administration ministérielle propose une orientation générale et fournit des services de soutien opérationnel permettant de répondre aux besoins particuliers du Portefeuille dans l'accomplissement de son mandat. Les activités suivantes ont été réalisées afin de soutenir les priorités du gouvernement, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Projet An 2000 - *Priorité stratégique*

ACC a terminé le travail de mise en conformité aussi bien à l'interne qu'avec ses partenaires dans la prestation de services. Les systèmes du Portefeuille ont franchi le cap de l'an 2000 grâce à un plan officiel de passage au nouveau millénaire. Aucun problème important ne s'est posé et les systèmes d'ACC ont bien fonctionné au cours des premiers mois de la nouvelle année. Les systèmes, appareils médicaux et installations de l'Hôpital Sainte-Anne ont été mis en conformité et ont franchi le cap de l'an 2000 sans problèmes.

Résultat prévu
Tous les systèmes du Portefeuille essentiels au respect de la mission du gouvernement sont conformes à l'An 2000

- Le portefeuille des Anciens Combattants a atteint les objectifs qu'il s'était fixés en ce qui concerne le niveau de conformité de chaque catégorie de systèmes.
- Le portefeuille Anciens Combattants a élaboré des plans de contingence et rempli avec succès sa fonction de surveillance des imprévus.
- La version 1 du RPSC est à présent tout à fait conforme à l'an 2000. Les systèmes utilisés dans l'ensemble du Portefeuille ont été mis en mode maintien afin d'assurer leur stabilité lors du passage à l'an 2000.

Examen de l'infrastructure des services ministériels - *Priorité stratégique*

Les objectifs suivants de l'Examen ont été atteints :

Résultats prévus
Des services ministériels modernes permettant au client de choisir où, quand et comment bénéficier de services de qualité uniforme -- Des mesures du rendement intégrées aux processus de prestation de services

- Les plates-formes technologiques utilisées pour fournir les services ministériels au sein du Portefeuille ont été actualisées;
- Un nouveau Réseau de prestation de services aux clients (RPSC) a été mis en place et est maintenu à l'intérieur de l'infrastructure actuelle; et
- Les systèmes informatiques d'ACC ne sont pas tombés en panne lors du passage à l'an 2000. Les deux dernières versions du RPSC entrent présentement dans la phase de mise en oeuvre.

Ressources humaines

Le système d'information sur les ressources humaines PeopleSoft a été mis en place dans les temps, sans dépassement de budget et bien avant l'échéance fixée pour satisfaire aux exigences du Portefeuille concernant l'an 2000.

On a révisé la stratégie du Portefeuille baptisée « La Relève » afin de s'assurer que les activités associées à cette initiative soutiennent les objectifs établis, à savoir : renforcer le leadership, créer un milieu de travail favorable et assurer un développement durable de l'effectif – tous des éléments de succès essentiels, décrits dans le Cadre pour une saine gestion des ressources humaines. Ces objectifs ont été atteints grâce aux initiatives suivantes : dialogue structuré entre les gestionnaires et les employés; mise en place d'un service d'information et de soutien pour les employés; revitalisation du programme de

reconnaissance et de récompenses du Portefeuille; mise sur pied d'un programme d'équité en emploi pour les étudiants; et élaboration d'un modèle d'apprentissage sur le leadership et la gestion.

Technologie de l'information

La première version (V1) du RPSC a été mise en service et intégrée avec succès aux opérations courantes de la Direction générale de la technologie de l'information. Le RPSC constitue dorénavant le système utilisé pour les paiements d'AAC. Le plan opérationnel de mise en service de la version 2 a été élaboré en février 2000, le plan de mise en oeuvre a été établi en mars 2000 et un plan d'urgence de gestion des risques a également été élaboré. Des mesures ont été prises afin d'assurer un soutien et un entretien optimisés du RPSC.

- Les recommandations et les ajustements organisationnels proposés à la suite de l'Examen ministériel de la technologie de l'information ont été approuvés en mai 1999. De nombreuses séances d'information ont été tenues au cours de l'année 1999. Un nouveau modèle a été élaboré et la nouvelle organisation (Gestion de l'information/Technologie de l'information – GI/TI) a commencé à fonctionner officiellement le 3 avril 2000.
- Un partenariat fructueux avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (anciennement Revenu Canada) a permis de loger les serveurs de réseaux nationaux d'ACC dans un centre informatique sécurisé. ACC a participé aux étapes initiales du projet-pilote de prestation de services électroniques de Postes Canada pour les services aux clients fournis à partir du réseau Internet. Une entente signée avec les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique permettra à ACC de jouer le rôle d'agent d'accréditation pour tous les ministères fédéraux installés à l'Île-du-Prince-Édouard.

Stratégie d'information financière (SIF)

Le document sur la stratégie d'information financière d'ACC a été approuvé. Un logiciel ciblé pour les systèmes financiers a été installé au Centre des applications ministérielles (CAM). Un permis d'utilisation du logiciel FreeBalance a été obtenu et on projette de passer à cette version du logiciel au début du prochain exercice. Un plan de projet détaillé concernant la SIF est en cours d'élaboration. La stratégie d'information financière a été liée au projet de modernisation de la fonction de contrôleur, mis en oeuvre par le Portefeuille. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a accordé un financement préliminaire pour la SIF. Une révision centrale interne portant sur la version 1 du RPSC a été

effectuée. Des recommandations ont été envoyées aux gestionnaires de programme et un plan d'action a été établi.

Services de soutien de la gestion

On essaie de trouver des solutions basées sur l'informatique afin de faciliter le gestion des dossiers des clients de la marine marchande. On a entrepris un projet visant à effectuer un examen plus approfondi d'autres types de dossiers.

Planification ministérielle

En 1999-2000, le personnel de la Planification ministérielle a rédigé le Rapport sur le rendement du Portefeuille ainsi que le Rapport sur les plans et les priorités, et il est en train de préparer pour le Portefeuille une mise à jour de la stratégie de développement durable (le document doit être déposé au Parlement en décembre 2000).

Le 9 septembre 1999, le sous-ministre et le Conseil de régie du Ministère (CRM) se sont engagés à mettre au point un plan stratégique quinquennal afin de répondre au besoin de planifier longtemps à l'avance. Le processus de planification qui a été adopté est transparent, il encourage la participation des différents intervenants, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur, et il fait appel à des méthodes innovatrices comme les consultations des employés par voie électronique. Le plan stratégique fait fond sur les solides réalisations du passé tout en prenant en compte les nombreuses initiatives récentes visant à préciser les besoins de nos clients en matière de service, et il servira de cadre à l'excellence future. Le plan définitif fournira aux employés un point de référence commun et une indication claire des priorités futures, tout en montrant à tous les contribuables canadiens comment ACC entend utiliser l'argent durement gagné de leurs impôts pour offrir un soutien bien mérité aux citoyens très particuliers que nous sommes si fiers de servir.

2.2.1 Ressources financières du secteur d'activités de l'administration ministérielle

Secteur d'activités de l'administration ministérielle 1999-2000 Ressources financières (en millions de dollars)	
Dépenses prévues (Budget des dépenses, Partie III)	46,3
Autorisations totales	*119,8*
Dépenses réelles	117,1
ETP réels (Équivalents temps plein)	548

Nota : L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est expliqué à la page 69.

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

2.3 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Principal engagement	Équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] est un organisme indépendant, quasi-judiciaire, qui prend les décisions relatives aux demandes de révision et d'appel concernant les dossiers de pension d'invalidité, et qui entend les cas d'appel au dernier palier pour les demandes d'allocation d'ancien combattant. Le Tribunal a également le pouvoir de réexaminer les décisions au niveau de révision et d'appel. Il assure une application régulière de la loi par le biais de décisions quasi-judiciaires solides, opportunes et efficaces, conformément aux lois en vigueur.

Sondage sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] a effectué un **sondage sur la satisfaction de la clientèle** afin de donner aux clients la possibilité de s'exprimer sur la qualité des services qu'il fournit. Le TACRA est le premier tribunal fédéral à effectuer un tel sondage. Les clients ont été très réceptifs et ont saisi cette occasion de communiquer information et commentaires afin d'aider le Tribunal dans ses efforts soutenus pour améliorer son service. Le sondage a également permis de bien faire comprendre aux clients que le Tribunal est un organisme autonome qui fonctionne indépendamment du ministère des Anciens Combattants. Le taux de réponse (83 %) a été très élevé. Soixante-douze pour cent des clients interrogés se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des services fournis par le TACRA, même si 30 % seulement d'entre eux ont eu droit à une décision entièrement favorable.

> Je suis satisfait de la façon don't la révision a été effectuée et je crois que le TACRA fait tout ce qu'il peut pour le requérant.
>
> Merci.

Commentaire d'un client

Journal de guerre de ma grand-mère

Dans le cadre des activités d'équité en emploi, de commémoration et du Mois de l'histoire des femmes, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a conçu et coordonné une initiative intitulée *Le Journal de guerre de ma grand-mère*, qui a suscité la participation de tout le Portefeuille. On a demandé aux employés d'ACC de soumettre les histoires de guerre de leur mère, de leur grand-mère et de leurs amies pour faire connaître leurs expériences de service de guerre pendant la Seconde Guerre mondiale, soit sur le front intérieur soit à l'étranger. Le but était de donner un aperçu du « service pour son pays ». Nous avons été étonnés du nombre de personnes qui ont soumis des récits. Nous en avons reçu d'un peu partout au Canada. La plupart ont été communiqués aux employés d'ACC par courriel au cours du mois. Même si l'initiative a été réalisée en 1998, ce n'est que durant le présent exercice que les récits ont été réunis dans un recueil et mis à la disposition des Canadiens sur le site Internet d'ACC.

Décisions annulées par la Cour fédérale

En vertu de l'article 18 de la *Loi sur la Cour fédérale,* un appelant insatisfait peut demander que son cas soit examiné par la Cour fédérale. En 1999-2000, quatorze des

7 742 cas soumis au Tribunal (ou 0,2%) ont abouti à la Cour fédérale. Neuf de ces cas ont été examinés par la Cour. Trois seulement ont été renvoyés au Tribunal pour être réexaminés.

La section du contentieux du TACRA a analysé tous les case examinés par la Section de première instance de la Cour fédérale en 1999-2000. L'objectif visé était d'analyser les propos du juge concernant le processus décisionnel, d'examiner les problèmes identifiés par la Cour et de mettre en lumière les sujets de préoccupation.

Audiences de révision et d'appel

En 1999-2000, plusieurs initiatives ont été mise en oeuvre afin de continuer d'améliorer la qualité des services offerts à nos clients. Le Tribunal s'est engagé à offrir un service axé sur le client et a mis l'accent sur les éléments que les clients ont jugé les plus importants – en particulier, la qualité des décisions. Au cours de l'exercice, le Tribunal s'est attaché à satisfaire à cette exigence. Il s'efforce de maintenir l'équilibre entre les attentes des clients et les engagements qu'il a pris envers eux en matière de service. En 1999-2000, le TACRA a rendu une décision dans 5 275 causes de révision et dans 2 245 causes d'appel et il a entendu 222 demandes de réexamen. Le TACRA a rendu une décision dans 15 causes d'appel relatives à des demandes d'allocation d'ancien combattant.

Résultats prévus

Les clients ont droit à un processus d'appel et de révision indépendant, uniforme et opportun

--

Les clients sont informés de leurs droits

L'an dernier, nous avons commencé à publier des données sur le rendement par rapport aux normes de service publiées dans la brochure *À votre service*. Les résultats obtenus au cours de l'exercice sont, dans certains cas, meilleurs que l'an dernier alors que, dans d'autre cas, nous avons mis davantage l'accent sur la complexité accrue des dossiers et concentré nos efforts sur la qualité des décisions, tout en nous efforçant de continuer de remplir nos engagements en matière de prestation de services. Les résultats obtenus sont reproduits dans la **figure 7** (page 51 et suivantes).

Formation des membres

Le TACRA offre à ses membres une formation approfondie sur tous les aspects du processus de décision, y compris la loi, le droit administratif, les questions d'ordre juridique et médical, le déroulement des audiences, le règlement des conflits et la rédaction des décisions. L'objectif principal du programme de formation est de permettre aux membres d'aborder de façon uniforme les questions liées aux audiences, au processus décisionnel et à la rédaction des décisions sans toutefois entraver l'exercice de leur pouvoir discrétionnaire. Des conférences sont organisées chaque année, au cours desquelles les membres du tribunal peuvent échanger de l'information, identifier les problèmes et entendre des experts en droit ou en médecine sur des questions pertinentes et sur les nouveautés qui se rapportent à leur travail. On jumelle les nouveaux membres avec des membres plus anciens et des analystes des pensions et des allocations afin qu'ils puissent se familiariser avec la complexité des processus de décision et d'audience et améliorer leur technique de rédaction des décisions. Un comité permanent de la politique, composé de six membres en poste à l'Administration centrale et en région, conseille le président du Tribunal et lui fait des recommandations sur différentes questions – qualité, uniformité, formation, stratégies politiques, etc. Les recommandations du comité sont communiquées à l'ensemble des membres.

Les membres doivent entendre entre 24 et 30 causes par semaine au niveau de révision, et entre 24 et 32 causes par semaine au niveau d'appel

Formation en droit administratif

Le personnel de la section du contentieux possède des connaissances techniques en droit administratif, qu'il fait partager non seulement aux membres du TACRA, mais aussi à d'autres tribunaux, y compris des tribunaux provinciaux des Maritimes.

Uniformité

Afin d'assurer l'uniformité au niveau de la rédaction des décisions, la section d'assurance de la qualité examine la plupart des ébauches de décisions rendues par le Tribunal, et communique ensuite aux membres ses réactions concernant leurs textes. Le rôle de cette section est de favoriser l'uniformité en matière de rédaction des décisions, sans entraver l'indépendance et le pouvoir discrétionnaire des membres. Des échantillons aléatoires de textes sont également prélevés dans chaque unité opérationnelle afin d'assurer l'uniformité des procédures, identifier les tendances et mettre l'accent sur la qualité. Une version révisée des *Uniformité - Directives du TACRA* a été publiée au cours du présent exercice. Ce document a été rédigé afin d'établir des normes unifiées à usage général en

matière de présentation, de style et de terminologie dans les textes des décisions rendues par le Tribunal. Les lignes directrices sont mises à jour régulièrement et appliquées par l'ensemble du personnel. En février 2000, on a révisé le *Manuel des ordonnances*, un outil de travail qui vise à uniformiser l'utilisation des décisions et des dates d'entrée en vigueur des indemnités accordées par le Tribunal. Ce document, utilisé par tout le personnel du Tribunal, constitue une compilation exhaustive de toutes les décisions d'ordre juridique qui peuvent être rendues par le TACRA en vertu de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, de la *Loi sur les pensions* et de toutes les autres lois pertinentes.

2.3.1 Ressources financières du secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 1999-2000 Ressources financières (en millions de dollars)	
Dépenses prévues (Budget des dépenses, Partie III)	8,1
Autorisations totales	*9,4*
Dépenses réelles	9,4
ETP réels (Équivalents temps plein)	103

Nota : L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est expliqué à la page 69.

D. Autres éléments à signaler en matière de rendement

1.0 Priorités à l'échelle de l'administration fédérale

Depuis 1944, Anciens Combattants Canada collabore avec d'autres ministères fédéraux, avec des organisations bénévoles, avec les gouvernements provinciaux et le secteur privé pour servir ses clients et soutenir les initiatives de l'administration fédérale exposées dans le ***Discours du Trône***. Cette tradition se maintient alors que le Portefeuille cherche de nouveaux moyens de satisfaire aux exigences en matière de service d'une population d'anciens combattants âgés et d'une clientèle plus jeune composée de membres admissibles, anciens et actuels, des Forces canadiennes.

Compte tenu du contexte fiscal dans lequel évolue ACC et de la nécessité de satisfaire aux nouvelles exigences de notre clientèle, la promotion et le maintien de bons rapports avec d'autres organisations constituent des pratiques de saine gestion. Le cadre

stratégique d'ACC baptisé ***continuum de services*** est fondée sur la prestation pluridisciplinaire de services et d'avantages dans le cadre de **partenariats** avec des organismes provinciaux, communautaires et bénévoles. Il s'agit d'une approche globale qui vise à répondre aux besoins de notre clientèle et qui exige la participation du personnel d'autres organismes **sociaux**, **communautaires** et **de santé** partout au Canada. Le maintien de partenariats fructueux constitue par conséquent une condition préalable à la réalisation des objectifs du Ministère.

ACC établit des partenariats pour diverses raisons en rapport avec l'amélioration de sa capacité de prestation de services, mais ces activités lui permettent aussi, dans bien des cas, d'identifier ou de créer des *synergies en matière de service*. Une synergie existe lorsque la ***collaboration*** avec d'autres intervenants (organismes fédéraux, gouvernements provinciaux et municipaux, organisations bénévoles et secteur privé) permet de faire davantage ressortir les compétences des employés du Portefeuille. Nous pouvons faire partager aux autres nos points forts et créer des synergies en matière de service de concert avec d'autres fonctionnaires.

ACC a en outre établi une série de ***partenariats stratégiques***. Mentionnons, entre autres : l'Initiative de coordination des soins de santé; l'Équipe de coordination ACC/Forces canadiennes; le partenariat avec le MDN et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) en vue du traitement des demandes de soins de santé; ainsi que plusieurs autres initiatives réalisées en collaboration avec la Légion royale canadienne. En 1999-2000, le Programme de commémoration s'est associé à plus de 250 organisations, réparties dans huit pays, afin de réaliser des activités commémoratives un peu partout dans le monde.

Le Portefeuille s'est engagé à améliorer les ***soins de santé et la qualité des soins*** dispensés à sa clientèle, notamment en établissant un Centre ACC/MDN qui offre des services d'information, de consultation, d'aiguillage et de gestion de cas pour les membres des Forces canadiennes blessés et leur famille. De concert avec nos partenaires de Santé Canada, nous faisons la promotion d'un style de vie plus équilibré et plus sain pour nos clients et pour les Canadiens en général. Nous avons signé avec Santé Canada un protocole d'entente portant sur le financement de projets destinés à nos anciens combattants âgés ainsi qu'à d'autres clients et aînés admissibles, projets qui permettront de maintenir l'autonomie des Canadiens et d'améliorer leur ***qualité de vie***.

Le Ministère fait la promotion de **l'unité canadienne** en organisant différentes activités commémoratives ainsi que par le biais du site Internet qu'il a créé afin d'***encourager les jeunes*** (et aussi les autres citoyens) à mieux connaître les sacrifices et les réalisations des Canadiennes et des Canadiens lors des guerres et des activités de maintien de la paix auxquelles notre pays a participé et qui ont contribué à créer une conscience nationale et à établir notre réputation au sein de la ***communauté internationale***.

Anciens Combattants Canada s'applique toujours à remplir les engagements exposés dans la stratégie de développement durable élaborée en 1997 et à suivre de près les résultats qui contribuent à la ***qualité de l'environnement***. Cette stratégie sera mise à jour en décembre 2000.

Le Portefeuille continue de réexaminer les lois et de proposer des modifications destinées à rendre l'accès à nos programmes et nos services plus ***juste et plus équitable***.

Anciens Combattants Canada collabore avec le Secrétariat du Conseil du Trésor à la modernisation de ses pratiques de gestion. S'inspirant des principes d'une ***fonction de contrôle moderne***, le Ministère met davantage l'accent sur les participants de l'organisation et sur leur comportement et, notamment, sur des moyens efficaces de motiver le personnel à atteindre les objectifs organisationnels et à accroître l'efficacité des organisations, tout en assumant les responsabilités qui lui ont été confiées par le Parlement. Pour satisfaire les besoins actuels et futurs de la clientèle dans un contexte technologique en constante évolution, ACC continue de s'orienter vers une intégration des données financières et non financières et de se concentrer davantage sur les ***résultats et les valeurs*** en attachant moins d'importance au contrôle et à la conformité.

2.0 Initiative d'amélioration du service

À l'aube du nouveau millénaire, nous nous efforçons toujours de maintenir l'équilibre entre les investissements dans les progrès technologiques (afin d'améliorer le service) et les investissements dans notre personnel (afin de répondre au souhait de nos clients d'avoir des contacts personnels avec ceux qui savent et comprennent ce qu'ils ont vécu). Pour ce faire, nous profitons de toutes les occasions qui s'offrent à nous de recueillir l'opinion de notre clientèle. En 1999-2000, nous avons mis en oeuvre plusieurs initiatives qui ont souligné à la fois l'importance que nous accordons à nos clients et notre volonté d'améliorer constamment la qualité des services que nous offrons.

Activités d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

En 1999-2000, deux sondages sur la satisfaction de la clientèle ont été réalisés au sein du Portefeuille, l'un par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et l'autre par le Bureau de services juridiques des pensions. Même s'ils ont été effectués au même moment (début du printemps 2000), les deux sondages ont été réalisés de façon indépendante et aucun client n'a eu à remplir les deux questionnaires. On trouvera ci-après un résumé des résultats.

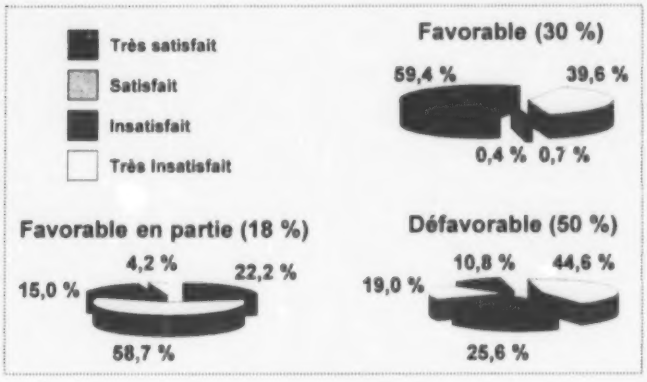
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Dans le cadre de ses efforts destinés à aider ses membres à rendre de bonnes décisions, le TACRA a réalisé cette année un sondage national auprès de sa clientèle. Le but visé était de donner l'occasion aux clients, aux niveaux de révision et d'appel, de s'exprimer sur la qualité des services reçus, afin de permettre au Tribunal de connaître leur opinion et d'apporter des changements destinés à améliorer le service. Le sondage a également permis de faire prendre conscience aux clients que le Tribunal est un organisme autonome qui fonctionne indépendamment du Ministère.

Neuf cent quarante-huit des 1 142 questionnaires envoyés ont été remplis, ce qui représente un taux de réponse de 83 %. Ce taux est très supérieur aux prévisions et démontre bien la volonté des clients de communiquer leur évaluation du service et leur opinion sur le Tribunal.

Le taux de satisfaction varie en fonction du résultat de la décision (voir la **figure 5** qui suit).

Figure 5 : Taux de satisfaction selon le résultat de la décision



Décisions favorables
99 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits

Décisions favorables en partie
81 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits

Décisions défavorables
55 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits

Bureau de services juridiques des pensions

Afin de déterminer dans quelle mesure les clients sont satisfaits des services fournis par le Bureau de services juridiques des pensions, un questionnaire a été élaboré et envoyé à 840 clients. Cinq cent soixante-neuf clients (ou 67,7 %) ont répondu au questionnaire.

Quatre-vingt-deux pour cent (82 %) des répondants avaient eu la possibilité de discuter de leur cas avant l'audience (en revanche, 67,5 % seulement des répondants estimaient que leur avocat leur avait consacré assez de temps avant l'audience.) Par ailleurs, 92,5 % des répondants étaient contents qu'on leur ait indiqué le nom de la personne qui les représenterait; 85,7 % étaient contents qu'on leur ait donné une estimation du temps qu'il faudrait pour présenter leur cas; et 79,6 % estimaient que le laps de temps écoulé entre leur demande d'appel et la date de l'audience était raisonnable.

Voici quelques autres résultats :

- 96 % des répondants étaient satisfaits du personnel du Bureau en ce qui concerne la confidentialité et la protection des renseignements personnels.
- Un taux de satisfaction se situant entre 73,2 % et 98,1 % a été observé pour les onze questions portant sur la communication et l'accessibilité. Le taux de satisfaction était plus élevé pour ce qui est de la clarté des communications et des rappels de la date de l'audience, mais il était moins élevé pour ce qui est de la disponibilité de l'information requise et du temps qu'il fallait au client pour rencontrer son avocat.
- Un taux de satisfaction se situant entre 83 % et 93,5 % a été observé pour les cinq questions portant sur les services personnels (par ex. la courtoisie et le respect).

Cartes-commentaires

Pour la première fois cette année, la carte-commentaire *Aidez-nous à vous servir* était disponible dans tous les points de service au pays. Les cartes donnent la possibilité aux clients d'évaluer la qualité des services reçus et de mettre par écrit leurs commentaires. Au cours de l'exercice, nous avons reçu 1 222 cartes. Quatre-vingt-dix-sept pour cent des répondants ont estimé que la qualité du service est bonne ou très bonne. On trouvera un résumé des résultats dans la **figure 6**, page 50.

Normes de service du Portefeuille

De nouvelles normes de service sont entrées en vigueur en 1998-1999. Elles figurent dans la brochure *À votre service*, qui est disponible dans tous nos bureaux, partout au pays. Cette brochure porte sur la qualité de service que les clients peuvent s'attendre d'obtenir lorsqu'ils communiquent avec nous. On trouvera les résultats de nos activités d'évaluation des normes dans la **figure 7**, page 51.

Figure 6 : Résumé des données des cartes-commentaires remplies par les clients dans les bureaux de district d'Anciens Combattants Canada en 1999-2000

Critère de qualité	Oui	Non	Très bon	Bon	Assez bon	Médiocre	s.o.	Pas de réponse
Qualité du service dans l'ensemble			82,4 %	14,2 %	1,4 %	0,4 %	0,3 %	1,3 %
Courtoisie			85,1 %	12,7 %	0,9 %	0,1 %	0,2 %	1,0 %
Obligeance			84,3 %	12,3 %	1,1 %	0,4 %	0,2 %	1,7 %
Rapidité			71,7 %	21,4 %	3,4 %	1,1 %	0,7 %	1,7 %
Confidentialité			83,2 %	13,8 %	0,6 %	0 %	1,3 %	1,1 %
Clarté des informations/explications			77,7 %	17,8 %	2,1 %	0,8 %	0,3 %	1,1 %
A obtenu toute l'information, l'aide et la documentation demandées	94,7 %	3,0 %						2,3 %
A été servi dans la langue officielle de son choix	98,1 %	0,5 %						1,4 %
Bureau facile d'accès	87,6 %	3,4 %						9,0 %
Heures d'ouverture pratiques	90,6 %	1,1 %						8,3 %

Figure 7 : Résultats de l'évaluation des normes de service d'Anciens Combattants Canada en 1999-2000

Norme de service	Résumé	Résultats
Heures de service	Les bureaux sont ouverts au moins huit heures par jour chaque journée ouvrable. Un avis indiquant les heures d'ouverture est affiché dans chaque bureau.	**Huit heures d'ouverture :** 39 sites : 36 sites (ou 92 %) ont respecté la norme (3 sites sont occupés conjointement par ACC et DRHC et ne sont ouverts au public que 7,5 heures/jour.) **Heures d'ouverture affichées :** 39 sites: 37 (ou 95 %) ont respecté la norme.
Préférence linguistique	Nous offrons des services dans la langue officielle de votre choix dans plusieurs de nos bureaux. (La liste des bureaux est reproduite dans la brochure **À votre service**.)	**Préférence linguistique** : Le Portefeuille a utilisé différents moyens (vérifications ponctuelles, cartes-commentaires des clients et plaintes) pour surveiller son rendement à ce niveau. Le commissaire aux langues officielles n'a reçu que 2 plaintes; ACC a servi 208 000 clients durant l'exercice 1999-2000.
Visites au bureau	Si vous vous présentez à un de nos bureaux, vous pourrez discuter de votre cas avec un employé qui sera en mesure d'y donner suite immédiatement ou de vous diriger vers quelqu'un qui pourra s'en charger.	**Discussion des besoins avec un employé d'AC :** 39 sites : on a respecté la norme dans 96 % des cas.
Confidentialité	Tous les renseignements personnels que vous nous confiez seront traités de façon strictement confidentielle et utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été fournis.	**Confidentialité :** Aucune plainte ou violation de la confidentialité n'a été signalée par Anciens Combattants Canada au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada; ACC a traité 1 433 demandes liées à la confidentialité et 196 demandes d'accès à l'information durant l'exercice 1999-2000.
Paiements mensuels	Votre chèque mensuel de pension d'invalidité ou d'allocation d'ancien combattant sera expédié à votre domicile (ou déposé dans votre compte en banque) au plus tard l'avant-dernier jour ouvrable bancaire du mois.	**Versement des paiements mensuels :** Entre avril 1999 et le 31 mars 2000, ACC a émis 457 913 chèques et effectué 1 495 442 virements automatiques par l'entremise de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et ce, dans les délais prévus, conformément à la norme de service publiée.

Norme de service	Résumé	Résultats
Pensions d'invalidité	Si vous présentez une demande pour une pension d'invalidité, nous vous ferons connaître notre décision dans les 18 semaines qui suivent la date où vous et votre représentant aurez rempli votre demande et fourni l'information médicale et autres documents requis	**Décisions relatives aux pensions d'invalidité :** Dans 9 759 cas sur 10 827 (ou 90,1 %), la décision a été rendue en moins de 18 semaines..
	Si vous avez un état indemnisé et pensez qu'il s'est détérioré, nous la réévaluerons et vous communiquerons les résultats dans les 15 semaines qui suivent la date de réception de votre demande, à moins que la consultation d'un spécialiste ne s'impose, ou que l'examen ait lieu à l'extérieur du Canada.	**Décisions relatives aux réévaluations** : Dans 5 813 cas sur 7 905 (ou 73,5 %), la décision a été rendue en moins de 15 semaines.
	Si vous présentez une demande d'allocation pour soins, d'allocation vestimentaire ou d'allocation pour incapacité exceptionnelle, nous vous ferons connaître notre décision dans les huit semaines.	**Décisions relatives aux compensations spéciales** : Dans 4 176 cas sur 5 433 (ou 76,9 %), la décision a été rendue en moins de 8 semaines.
	Si vous avez de nouveaux éléments justificatifs et demandez au Ministère une révision de la décision initiale, nous vous communiquerons les résultats de la révision dans les quatre semaines.	**Décisions relatives aux révisions ministérielles :** Dans 380 cas sur 529 (ou 71,8 %), la décision a été rendue en moins de 4 semaines.
Demande d'allocation d'ancien combattant	Lorsque vous présentez votre demande d'allocation, la décision vous sera communiquée dans les sept semaines qui suivent la réception de votre demande et de tous les documents nécessaires.	**Décisions relatives à l'allocation d'ancien combattant :** Au cours de l'exercice 1999-2000, des décisions ont été rendues relativement à 4 695 demandes d'allocation d'ancien combattant, le délai de traitement moyen étant de 27 jours.
Examen du revenu aux fins des avantages de soins de santé	Si vous présentez une demande d'avantage pour soins de santé qui nécessite un examen du revenu, nous vous communiquerons les résultats de cet examen dans les sept semaines qui suivent la date de réception de votre demande et de tous les documents nécessaires. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision relative à votre demande d'allocation ou d'examen du revenu et demandez une révision, la décision subséquente vous sera communiquée dans les sept semaines qui suivent.	**Décisions relativement à l'évaluation des revenus :** Dans 4 561 cas sur 4 904 (ou 95 %), la décision a été rendue en moins de 7 semaines. **Révision des décisions :** Dans 184 des 202 cas (ou 94 %), la décision a été rendue en moins de 7 semaines.

Norme de service	Résumé	Résultats
Rendez-vous et entrevues avec le BSJP	Si vous désirez rencontrer un avocat, une réponse à votre demande de rendez-vous sera fournie dans un délai d'une semaine, et un rendez-vous sera fixé à une date qui convient de part et d'autre. Si le BSJP vous représente à une audience de révision ou d'appel, vous pourrez au préalable discuter de votre dossier avec votre avocat, en personne ou par téléphone, selon les circonstances.	**Rendez-vous dans un délai d'une semaine :** **Révisions** 17 sites : 13 sites (ou 76 %) ont respecté la norme 2 sites (ou 12 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 2 sites (ou 12 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas **Appels** 18 sites : 13 sites (ou 72 %) ont respecté la norme 2 sites (ou 11 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 3 sites (ou 17 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas **Possibilité offerte de discuter du cas :** 18 sites : 11 sites (ou 61 %) ont respecté la norme 4 sites (ou 22 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 3 sites (ou 17 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas

Norme de service	Résumé	Résultats
Communications avec le BSJP	On vous communiquera le nom de la personne qui vous représentera, du processus qui s'appliquera à votre cas et du délai approximatif prévu avant l'audition de votre cas pour révision ou appel.	**Clients informés du nom du représentant :** 18 sites : 17 sites (ou 94 %) ont respecté la norme 1 site (ou 6 %) a respecté la norme dans 95 à 99 % des cas **Clients informés de la façon dont l'avocat instruira l'affaire :** 18 sites : 14 sites (ou 78 %) ont respecté la norme 1 site (ou 6 %) a respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 3 sites (ou 17 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas **Clients informés du délai approximatif :** 18 sites : 9 sites (ou 50 %) ont respecté la norme 2 sites (ou 11 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 4 sites (ou 22 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas 1 site (ou 6 %) a respecté la norme dans 50 à 75 % des cas 2 sites (ou 11 %) a respecté la norme dans 0 à 49 % des cas
	Nous nous engageons à faire entendre votre cas aux fins de révision par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dans les quatre mois qui suivent la réception de votre demande d'audience, et à faire entendre votre appel dans les trois mois qui suivent votre demande.	**Présentation des cas de révision au TACRA dans les 4 mois :** 3 802 (ou 77,1 %) des 4 929 cas ont été présentés par le Bureau en moins de quatre mois. **Présentation des cas d'appel au TACRA dans les 3 mois :** 924 (ou 43,1 %) des 2 145 cas ont été présentés par le Bureau en moins de trois mois. Une autre tranche de 970 cas (pour un total de 88,3 %) ont été présentés en moins de quatre mois suivant la prise de contact par le client.

Norme de service	Résumé	Résultats
Demandes de révision ou d'appel présentées au TACRA	Lorsque vous présentez une demande de révision ou d'appel au TACRA, on vous communiquera la décision dans un délai d'un mois suivant la tenue de l'audience.	**Révision des décisions :** 2 484 (ou 50 %) des 4 968 cas présentés ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,9 mois à 1,3 mois. **Appel des décisions :** 1 296 (ou 62 %) des 2 090 cas présentés ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,7 mois à 1,3 mois.
	Si vous présentez par écrit votre demande de révision ou d'appel au TACRA, votre cas sera traité et vous serez informé de la décision dans un délai d'un mois.	**Révision des décisions :** 59 (ou 90 %) des 66 demandes présentées par écrit ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,3 mois à 1,0 mois. **Appel des décisions :** 28 (ou 33 %) des 84 demandes présentées par écrit ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,8 mois à 2,4 mois.
Décisions et demandes de remboursement relatives aux soins de santé	Si vous communiquez avec nous concernant un avantage lié à des soins de santé auxquels vous croyez avoir droit, ou si vous soumettez une demande de remboursement pour un avantage dont vous bénéficiez actuellement : nous vous informerons de notre décision ou nous traiterons votre demande dans les quatre semaines qui suivent la date de réception de tous les documents nécessaires.	**Décisions ou demandes de remboursement relatives aux soins de santé :** Les données ne sont pas disponibles, parce la mise en oeuvre de la base de données de rapports a été différée. Une analyse sera effectuée afin de déterminer la façon dont les données seront saisies.
Appels relatifs aux soins de santé	Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision, vous pouvez faire appel, et vous serez informé de la décision subséquente dans les huit semaines qui suivent la date de réception de tous les documents nécessaires.	**Appels relatifs aux soins de santé :** Les données ne sont pas disponibles, parce la mise en oeuvre de la base de données de rapports a été différée. Une analyse sera effectuée afin de déterminer la façon dont les données seront saisies.

Norme de service	Résumé	Résultats
Établissements de soins de longue durée	Le ministère des Anciens Combattants offre une aide financière aux clients ayant besoin de soins de longue durée, à l'égard de soins dans un établissement qui satisfait aux normes établies par le Conseil canadien d'agrément des services de santé, ou aux normes provinciales ou territoriales, ou aux directives du Ministère.	**Soins de longue durée :** Aucun mécanisme d'évaluation n'est en place. Tous les clients d'ACC subventionnés par le Ministère sont placés dans des établissements correspondant à l'une des trois catégories définies dans la norme de service.
Aide aux frais de funérailles et d'inhumation	Vous recevrez une décision dans les cinq semaines suivant la date à laquelle vous aurez soumis toute la documentation nécessaire. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Fonds du Souvenir concernant votre demande, vous avez le droit de demander un examen de celle-ci et une réponse vous parviendra dans les quatre semaines.	**Décisions relatives à l'aide aux frais de funérailles et d'inhumation :** 10 402 (ou 99 %) des 10 507 décisions ont respecté la norme. **Révision des décisions :** Aucun mécanisme d'évaluation n'est en place.

3.0 Rapport sur les résultats collectifs

3.1. Initiative de coordination des soins de santé - *Priorité stratégique*

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS), mise sur pied en 1994, consiste à élaborer et mettre en oeuvre, pour les clients du gouvernement fédéral, une stratégie d'achat de produits et de services de santé au plus bas coût possible, grâce à une conjugaison des efforts entre les ministères et les organismes. Dix ministères et organismes ont constitué un **partenariat** dans le but de réduire au minimum l'inefficacité et les dédoublements dans la prestation des programmes de soins de santé, tout en maintenant (ou en améliorant) la qualité des services offerts. Anciens Combattants Canada est le ministère principal de l'ICSS et il exerce son leadership par l'entremise du Secrétariat de l'ICSS.

L'ICSS et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont élaboré un cadre redditionnel qui prévoit la publication d'un rapport annuel sur les coûts et les résultats des activités de l'Initiative. Le premier rapport (1998-1999), publié à l'automne de 1999, et a clairement démontré les avantages, aussi bien quantitatifs que qualitatifs, de la gestion horizontale en matière de soins de santé. Le rapport montre également que l'ICSS est très en avance sur son calendrier pour ce qui est d'apporter une contribution positive aux résultats essentiels des ministères participants. Le flux de trésorerie net réel de l'ICSS (c.-à-d. les économies moins les coûts), pour la première année du plan d'activités triennal, dépasse les projections de 3,1 millions de dollars.

À l'heure actuelle, des ententes sur les soins de la vue sont en vigueur en Saskatchewan et dans les quatre provinces de l'Atlantique; une entente sur les produits pharmaceutiques est en vigueur en Saskatchewan; une entente a été conclue à l'échelle nationale pour l'achat d'appareils auditifs et un plan a été mis en place pour le recyclage des instruments médicaux. Ces initiatives (ainsi que les autres initiatives qui ont été mises en place) permettront aux ministères participants de réaliser des économies de plus de 9 millions de dollars par an.

Les ministères ont également participé à des activités ayant pour but d'améliorer la gestion des programmes. La mise sur pied des comités consultatifs mixtes prévus pour les soins dentaires et les produits pharmaceutiques a été approuvée – le comité des produits pharmaceutiques se réunit déjà depuis un an. Suite aux examens conjoints des politiques effectués pour les programmes d'audiologie et d'oxygénothérapie, le Ministère a apporté certains changements à ses politiques.

Les ministères qui participent à l'ICSS ont commencé à planifier l'étape suivante de leur collaboration, à savoir l'élaboration d'un plan d'activités triennal qui prendra la relève du plan actuel, qui vient à échéance en mars 2001.

3.2 Gouvernement en direct

Anciens Combattants Canada a mis sur pied un bureau ainsi qu'une structure de gestion matricielle pour le projet Gouvernement en direct. Le Portefeuille devrait pouvoir satisfaire aux exigences du volet 1 d'ici décembre 2000. On a identifié plusieurs initiatives qui pourraient constituer des étapes vers la réalisation du projet gouvernement en direct pour les documents de stratégie ministérielle et du projet en cours d'élaboration. Anciens Combattants Canada a commencé à collaborer avec d'autres ministères et joue un rôle de chef de file dans la composante Accès Canada pour les aînés du service en direct.

3.3 Partenariat dans l'économie du savoir - *Priorité stratégique*

En 1999-2000, le comité de direction du PES a approuvé huit projets – cinq autres projets avaient débuté au cours de l'exercice précédent. ACC a parrainé plusieurs projets, dont l'Innovative Solutions Agency, la Conférence sur la qualité et fierté dans la prestation de services, et la Semaine de la technologie de l'information à l'Î.-P.-É. 1999. L'évaluation globale du PES, effectuée par Conseils et Vérification Canada, a donné de très bons résultats. On est en train d'élaborer un plan d'action afin de mettre en application les recommandations. Un travail de planification stratégique a été accompli, qui a permis d'identifier trois priorités stratégiques : 1) la prestation de services axée sur le citoyen; 2) l'identification d'opportunités et de partenaires éventuels permettant de réaliser des progrès dans l'économie du savoir et la technologie de l'information à l'Î.-P.-É.; 3) le capital humain : en quoi l'économie du savoir influe sur la main-d'oeuvre et en quoi la main-d'oeuvre influe sur l'économie du savoir. Des comités ont été mis sur pied pour défendre chacune de ces priorités stratégiques.

Résultats prévus
Renforcer les liens entre les citoyens et tous les paliers de gouvernement
--
Rendre les services gouvernementaux plus accessibles
--
Supprimer la paperasserie, les chevauchements et les dédoublements de services
--
Stimuler la croissance économique
--
Accroître les compétences de la main-d'oeuvre locale
--
Créer un modèle adaptable de gestion publique coopérative

4.0 Examens, Vérifications et Évaluations clés

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation a mené plusieurs études au cours de l'exercice 1999-00 sur divers éléments des Programmes et des Opérations. Les recommandations qui ont découlé de chaque étude ont été soumises aux hauts fonctionnaires et chaque rapport a, par la suite, été approuvé par le Conseil de régie du Ministère aux fins de mise au point définitive.

Examen	Recommandations	Réponse
Examen du Réseau de prestation des services aux clients et évaluation à mi-mandat du RPSC	▸ Établir une structure de l'autorité pour le RPSC ▸ Nommer un gestionnaire de la transition ▸ Nommer un gestionnaire d'exécution pour la conception, l'élaboration, la mise en oeuvre et l'opérationnalisation de la version 2 dur RPSC ▸ Établir un projet en vue de préciser la portée de l'élaboration de la version 3 ▸ Élaborer une stratégie et un plan pour terminer le travail sur le PRP	Le Ministère fait actuellement la mise en oeuvre du modèle de la structure d'autorité du Secteur DPI pour ses fonctions de GI/TI. Ce modèle comprend un Plan de transition coordonnée de la TI qui tiendra compte du fond des recommandations faites par IBM au sujet de la maintenance du RPSC et de l'élaboration des versions futures du RPSC

Vérification	Conclusion	Réponse
Vérification du cadre du contrôle financier	▸ Divers niveaux de potentiel de contrôles financiers déjà en place	▸ Conformément à l'initiative de la fonction de contrôleur modernisée, le personnel financier de l'Administration centrale et des régions a commencé la normalisation du processus d'évaluation des activités financières dans les bureaux de district ▸ Contrôler l'efficacité du contrôle financier dans le Portefeuille à l'aide d'un agencement de méthodes telles que l'auto-évaluation, la supervision, l'échantillonnage et l'examen du contrôle interne

Évaluation	Conclusions	Réponse
Évaluation de la mise en oeuvre du projet-pilote de l'ASAC	▸ L'ASAC tient compte des besoins holistiques du client ▸ Les clients contribuent au plan de soins et aux décisions ▸ L'ASAC appuie le client quelque soit sa situation au niveau de la pension ou des prestations ▸ Habilitation des employés, les employés acceptent des rôles de direction	▸ ACC continuera à supporter les méthodes de gestion avancées ▸ La prestation des services par des équipes favorise les intérêts fondamentaux des clients

Partie III : Groupement des rapports

A. Modernisation de la fonction de contrôleur

La modernisation de la fonction de contrôleur est l'une des six priorités du gouvernement canadien visant à moderniser les méthodes de gestion du 21e siècle. Ce projet vise une saine gestion des ressources et représente un effort de longue durée en vue d'élaborer des normes et des méthodes dans le but d'intégrer l'information sur le rendement de nature financière et non financière, d'évaluer et de gérer correctement les risques et d'assurer la mise en place de systèmes de contrôle appropriés. La modernisation de la fonction de contrôleur appuie un gouvernement adapté aux besoins par la promotion d'une gérance vigoureuse des ressources publiques.

Au cours de l'exercice 1999-2000, Anciens Combattants Canada a réalisé deux étapes importantes vers de meilleures fonctions de contrôleur au Ministère. À l'automne 1999, ACC s'est joint à d'autres ministères afin de mettre à l'essai des innovations dans le cadre du projet de Modernisation de la fonction de contrôleur et, par la suite, a entamé un processus d'évaluation de la fonction de contrôleur du Ministère en regard des points de référence et d'une norme commune. Les résultats de cette vérification serviront de base pour établir un « programme de travail de la direction » ou un plan d'action de la fonction de contrôleur.

Tandis que le « programme de travail de la direction » deviendra la cadre obligatoire d'ACC afin d'améliorer les méthodes de gestion du Ministère, diverses mesures clés ont déjà été prises lesquelles contribuent directement au projet de modernisation de la fonction de contrôleur. Par exemple, le Ministère a préparé un document de travail sur la gestion du risque qui servira de base sur laquelle un régime permanent de gestion du risque pourra être érigé; le travail de mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière est déjà commencé ce qui aidera à l'intégration de l'information sur le rendement de nature financière et non financière; un processus a été entamé en vue de la mise en place d'un cadre pour une saine gestion des ressources humaines; et un comité d'éthique axé sur les clients a été mis sur pied pour améliorer la politique et le processus décisionnel reliés aux programmes et à la prestation de services.

B. Paiements de transfert

Programme des Anciens Combattants Avantages et services - Subventions et contributions (en millions de dollars)					
			1999-2000		
	1997-1998 Réelles	1998-1999 Réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Subventions					
Pensions d'invalidité	1 150	1 154	1 167	1 189	1 182
Allocations d'anciens combattants et allocations pour les civils	52	43	41	41	38
Fonds du Souvenir	10	12	16	16	14
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	7	7	7	7	7
Contributions					
Contributions versées aux anciens combattants dans le cadre du PAAC pour les aider à payer les soins de santé complémentaires non couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux.	150	153	151	160	156

Seules les subventions et les contributions supérieures à 5 millions de dollars ont été mentionnées. Toutes les subventions et contributions versées à ACC sont prévues par des textes législatifs. On trouvera les résultats prévus de ces subventions et contributions dans la section « Secteur d'activités des avantages et services » à partir de la page 13.

C. Développement durable

L'engagement du Portefeuille envers le Développement durable est décrit dans le document de stratégie qui a été déposé au Parlement en 1997. Conformément aux modifications apportées à la *Loi sur le vérificateur général* adoptées en 1995, nous rédigeons actuellement une deuxième stratégie qui décrira les buts, les objectifs et les cibles du Portefeuille dans le cadre d'un plan d'action en vue de l'intégration du développement durable aux politiques, aux programmes et aux opérations du Portefeuille. Cette seconde stratégie sera cruciale pour l'avancement du calendrier du développement durable et pour la mesure du progrès que fera le Portefeuille au cours des années à venir.

L'un des principaux enjeux pour Anciens Combattants Canada est non seulement de veiller à tenir compte des volets environnemental, économique et social du développement durable dans ses activités quotidiennes, mais également de les favoriser. La **figure 8** de la page 63 donne un aperçu du rendement d'ACC à ce titre au cours de l'exercice 1999-2000.

Figure 8 : Buts et réalisations de rendement en 1999-2000

Objectifs	Cibles pour la période visée	Indicateurs de rendement	Progrès jusqu'ici
Objectif n° 1 : Intégrer le développement durable aux processus décisionnels et à la culture du programme des Anciens Combattants			
Améliorer la prestation des services et des avantages en utilisant des technologies propres pour dispenser les services à ses clients, de façon à éliminer les déchets, à réduire la consommation d'énergie et à améliorer l'efficacité du service.	Procéder à un examen des procédures et du rendement du Ministère en matière d'évaluation environnementale, veiller au respect des dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* et favoriser le recours à l'évaluation environnementale comme outil général et valable d'aide aux prises de décisions.	Inclure le plan d'examen à la fin de l'an 2000. Nommer le gestionnaire de l'examen à la fin de l'an 2000.	Travail en cours. Intervenant au niveau de la consultation en vue de l'examen quinquennal de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. Rationalisation des opérations. Plan d'action déterminé en fonction de la gestion des évaluations environnementales.
	Mettre en place des mécanismes pour mesurer avec plus d'exactitude les impacts environnementaux des opérations d'ACC.	Installer des compteurs d'eau et d'électricité là où cela est possible d'ici 1999-2000.	Compteurs installés à titre expérimental dans des sites choisis. Enquête initiale complète mise à jour annuellement.
	Inclure une disposition concernant le DD dans tous les contrats, y compris des objectifs de réduction des emballages s'il y a lieu.	Mettre en oeuvre deux campagnes de sensibilisation pour réduire les emballages d'ici 1999-2000.	Politique sur les approvisionnements écologiques en place. 2000-2001 est la date visée d'achèvement des campagnes de sensibilisation.

Objectifs	Cibles pour la période visée	Indicateurs de rendement	Progrès jusqu'ici
	Effectuer un examen des programmes de formation du Portefeuille afin de s'assurer que le personnel a toutes les compétences nécessaires pour passer à des opérations durables, en particulier dans le domaine de la gestion des installations, des acquisitions et de l'élaboration des politiques.	Dès que la SDD aura été déposée et que les éléments de compte rendu du SGE auront été définis, procéder à un examen des besoins de formation. Intégrer aux programmes de formation actuels du Ministère les besoins de formation dans le domaine du développement durable.	Engagement financier envers la trousse de formation du Comité fédéral sur les systèmes environnementaux (CFSE). Les négociations sont entamées en vue de l'incorporation du DD à la formation. CD de formation fait présentement l'objet d'une évaluation pour déterminer sa compatibilité au système.
Intégrer le développement durable aux processus décisionnels et à la culture du programme des Anciens Combattants.	Mettre sur pied un programme de vérification et d'évaluation du développement durable et mettre en oeuvre des moyens internes afin d'assurer une gestion proactive et une diligence raisonnable.	Ajouter l'aspect « environnement » à la liste de contrôle de la vérification interne courante. Le personnel responsable de la vérification interne aura droit à une formation officielle sur les procédures ISO 14 000.	Liste de vérification élaborée mais non incorporée. Participation à un cours sur la vérification environnementale donné par Environnement Canada.
	Mettre sur pied un système de gestion de l'environnement du Portefeuille, basé sur le modèle ISO 14 001.	Mise en oeuvre complète d'ici l'été 1999.	Guide du SGE terminé en juin 2000. Équipes d'écologisation, champions écologiques en place.
	Adopter une politique de développement durable comprenant un cadre de responsabilité pour sa mise en oeuvre.	Approbation de la politique par la direction. Élaboration et mise en application du cadre d'évaluation du programme d'ici le 1er octobre 1999.	Cadre provisoire du SGE établi et circulé aux fins de discussion, mise en oeuvre en 2000-2001.

Objectifs	Cibles pour la période visée	Indicateurs de rendement	Progrès jusqu'ici
Objectif n° 2 :	**Maintenir et améliorer l'état de santé - ainsi que la qualité de vie et le bien-être en résultant - des clients du Portefeuille et de leurs familles.**		
	Mettre sur pied un programme de recherche systématique aux niveaux ministériel, national et international afin d'accroître les connaissances sur le vieillissement.	Mettre sur pied un Conseil consultatif d'ACC sur la gérontologie chargé de fournir des conseils spécialisés sur l'élaboration de politiques et de programmes permettant de répondre aux besoins des anciens combattants.	Depuis 1997, un conseil de 12 membres s'est rencontré environ cinq fois.
		Assister à la Conférence des Nations Unies organisée à Montréal en 1999, à l'occasion de l'Année internationale des personnes âgées.	Organisé un symposium à trois entre les ministères d'anciens combattants des États-Unis, de l'Australie et du Canada lors d'une conférence.
		Accroître les interactions avec le réseau de recherche et de fournisseurs de service dans le domaine de la gérontologie.	Nombreuses présentations lors d'activités et de réunions professionnelles et publiques.
		S'assurer que le personnel d'ACC est au courant des derniers progrès au niveau des soins aux personnes âgées.	Connaissances les plus récentes intégrées à la formation nationale du personnel. (RPSC, etc.)
		Établir des partenariats avec Santé Canada et avec les ministères provinciaux de la Santé.	Informe actuellement Santé Canada, Agenda de la santé au Canada, des implications provinciales.
	Publier de l'information, des conseils et des résultats de recherche (et en faire la promotion) sur les programmes et les modèles de services permettant de répondre aux besoins particuliers des anciens combattants.	Présenter et publier les documents découlant des activités associées au programme de recherche d'ACC et aux travaux du Conseil consultatif sur la gérontologie.	Dix documents publiés dans des revues révisées par des pairs.

Objectifs	Cibles pour la période visée	Indicateurs de rendement	Progrès jusqu'ici
Contribuer à l'aspect culturel du développement durable en organisant des activités commémoratives qui sensibilisent la collectivité à l'histoire militaire du pays et aident à définir l'héritage légué par les anciens combattants.	Essayer de formuler les valeurs sociales liées aux conflits mondiaux de manière à créer des valeurs plus durables.	D'ici le 1er avril 2000, se servir des technologies numériques pour diffuser des entrevues avec des anciens combattants de la Première et de la Seconde Guerres mondiales. D'ici le 1er octobre 1999, se servir des médias électroniques pour mettre au point des visites virtuelles des monuments et des cimetières situés au Canada et à l'étranger.	Entrevues avec des clients anciens combattants disponibles sur le site Web. Visites virtuelles sur le site Web.
	Profiter de toutes les occasions d'améliorer les activités de promotion qu'offrent les nouvelles technologies de l'information.	À partir de documents d'archives, créer des produits « virtuels » qui simulent les conditions dans lesquelles se trouvaient les combattants en temps de guerre. Mettre les documents électroniques de sensibilisation à la disposition des internautes. Communiquer les messages des anciens combattants par l'entremise du site Web d'ACC. Se servir de la technologie de l'information pour rationaliser les demandes de renseignements généalogiques.	Visite du Monument virtuel canadien à la guerre sur le site Web. Non réalisé Entrevues orales et communiqués de presse disponibles sur le site Web. Liens entre le site Web d'ACC et les sites généalogiques.

D. Réservoirs de stockage

État des réservoirs de stockage de pétrole sur les terres appartenant au ministère des Anciens Combattants

Rapport annuel pour le 30 avril 2000

Conformément à la partie IV de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement*, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 1999.

1. **Le nombre suivant de systèmes de stockage hors sol :**

   Sont inscrits auprès du ministère des Anciens Combattants : **6**
   Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **6**
   Ne sont pas conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **0**
   Devraient être améliorés conformément à l'annexe I des Lignes directrices *techniques fédérales concernant les réservoirs* de stockage hors sol :

   a) **0** en 2000.
   b) **0** en 2001.

2. **Le nombre suivant de systèmes de stockage souterrains :**

   Sont inscrits auprès du ministère des Anciens Combattants : **0**
   Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* : **0**
   Ne sont pas conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* : **0**
   Devraient être améliorés conformément à l'annexe I des *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* :

   a) **0** en 2000.
   b) **0** en 2001.

E. Initiatives réglementaires

Initiative	Résultats prévus	Résultats obtenus
« Omnibus » - diverses modifications à la législation sur les anciens combattants	Amélioration de l'efficacité au niveau de la prestation des programmes; compatibilité avec la jurisprudence et les politiques gouvernementales actuelles; correction des anomalies et des incohérences; éclaircissement des définitions et des dispositions; retrait des dispositions qui ne servent plus; conversion à un langage non sexiste.	Le projet de loi C-61, étant le chapitre 10 des Lois du Canada, 1999, est entré en vigueur le 1er mai 1999 et a mis en oeuvre environ la moitié des modifications prévues. On trouve à la page 21 d'autres renseignements sur les résultats obtenus par le biais du projet de loi C-61. Une version préliminaire de la deuxième partie, soit l'achèvement de tous les résultats prévus de cette initiative, a été rédigée en 1999-2000 et déposée par le ministre des Anciens Combattants sous le titre de projet de loi C-41 le 15 juin 2000. Sous réserve de l'approbation du Parlement, les résultats du projet de loi C-41 seront réalisés à une date ultérieure.
Divers projets réglementaires	Diverses modifications aux règlements sur les anciens combattants pour retirer les dispositions désuètes, apporter des changements découlant de la réforme des pensions et autres initiatives législatives, et donner suite aux observations faites par le Comité d'enquête minutieuse.	Des progrès importants ont été réalisés dans le cadre de diverses initiatives réglementaires au cours de 1999-2000. Des modifications préliminaires au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* ont été rédigées et soumises au ministère de la Justice aux fins d'examen statutaire. Des modifications préliminaires au *Règlement sur les allocations aux anciens combattants,* au *Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles* et au *Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants* ont été rédigées.
	Des dispositions sur les avantages médicaux concernant les anciens combattants gravement handicapés et le recalcul annuel des droits à des prestations basés sur le revenu.	Une version préliminaire des nouvelles dispositions sur les avantages médicaux a été préparée mais a été retirée étant donné qu'on a dû donné priorité à d'autres lois, tout particulièrement le projet de loi C-23 mettant en oeuvre la décision de la Cour suprême sur les avantages prévus par la loi pour les partenaires de même sexe. Ces dispositions font présentement l'objet d'une nouvelle rédaction et tiendront compte des avantages et obligations des partenaires de même sexe.

Partie IV : Rendement financier

A. Aperçu du rendement financier

Anciens Combattants Canada

Les autorisations totales de dépenses pour le Programme des Anciens Combattants en 1999-2000 ont été de 2 091,2 millions de dollars, soit 129,7 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le **Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000.** Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais du Budget des dépenses supplémentaire ainsi que par le recours aux crédits 5, 10 et 15 du Conseil du Trésor (éventualités et programmes financés par l'administration centrale) et comprennent les postes suivants :

- financement additionnel de 50 millions de dollars pour les paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande;
- financement additionnel net de 31 millions de dollars au titre des subventions et contributions;
- augmentation de 17,5 millions de dollars du budget de fonctionnement pour terminer le Projet An 2000 et pour d'autres dépenses liées à la TI;
- financement additionnel de 11,8 millions de dollars à titre de compensation pour les conventions collectives signées;
- augmentation de 4,7 millions de dollars du budget de fonctionnement pour mettre en oeuvre le volet Anciens Combattants de l'initiative « Qualité de vie dans les Forces canadiennes »;
- budget de fonctionnement de 3,9 millions de dollars, reporté de 1998-1999;
- financement additionnel de 3 millions de dollars pour les paiements forfaitaires aux prisonniers de guerre canadiens;
- prime de 1,8 million de dollars sur le transfert de fonds du poste « salaires » à d'autres postes de fonctionnement;
- autres autorisations de dépenses de 6 millions de dollars, y compris des ajustements aux autorisations législatives.

En 1999-2000, les dépenses réelles du Programme des Anciens Combattants ont été inférieures aux autorisations totales. La différence de 24 millions de dollars représente un écart de 1,1 %. Le gros de cette somme – 18,7 millions – provient de légers écarts de pourcentage dans les différentes subventions et contributions. Le reste provient d'un écart de 5,3 millions entre les crédits de fonctionnement du Programme et le budget autorisé de 638 millions.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Les autorisations totales de dépenses pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 1999-2000 ont été de 9,4 millions de dollars, soit 1,3 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le **Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000.** Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais du Budget des dépenses supplémentaire ainsi que par le recours aux crédits 5, 10 et 15 du Conseil du Trésor (éventualités et programmes financés par l'administration centrale) et comprennent les postes suivants :

- augmentation de 0,5 million de dollars du budget de fonctionnement pour mettre en oeuvre le volet Anciens Combattants de l'initiative « Qualité de vie dans les Forces canadiennes »;
- budget de fonctionnement de 0,3 million de dollars, reporté de 1998-1999;
- financement additionnel de 0,2 million de dollars à titre de compensation pour les conventions collectives signées;
- autres autorisations de dépenses de 0,3 million de dollars, y compris des ajustements aux autorisations législatives.

B. Tableaux financiers récapitulatifs

	Table	Page
1	Sommaire des crédits approuvés	71
2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	72
3	Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	73
4	Besoins en ressources par organisation et secteur d'activités	74
5	Recettes non-disponibles	75
6	Paiements législatifs	75
7	Paiements de transfert	76
8	État des grands projets de l'État	77
9	Prêts, investissements et avances	79
10	Passif éventuel	79

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
		1999-2000		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Programme des Anciens Combattants			
1	Dépenses de fonctionnement	543,7	637,8	**632,5**
5	Subventions et contributions	1 389,4	1 420,4	**1 401,8**
(S)	Ministre des Anciens Combattants - traitement et allocation pour automobile	–	–	–
(S)	Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, de redressements de compensation effectués en conformité avec la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	–	–	–
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	–	–	–
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,3	**0,3**
(S)	Utilisation de produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	–	0,1	**0,1**
(S)	Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	–	–	–
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	28,2	32,5	**32,5**
	Total pour le programme	**1 961,5**	**2 091,2**	**2 067,2**
	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)			
10	Dépenses du programme	6,8	8,0	**8,0**
(S)	Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	1,2	1,4	**1,4**
	Total pour le programme	**8,0**	**9,4**	**9,4**
	Total pour le Portefeuille	**1 969,6**	**2 100,6**	**2 076,6**

Nota: 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les autres services de santé achetés.
2. Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au budget des dépenses principal et supplémentaires et des autres autorisations.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités (en millions de dollars)							
Secteurs d'activités	ÉTP	Fonctionnemen	Capital	Subventions et contributions votées	Total des dépenses brutes	Moins: recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Avantages et services	2 773	523,1	2,5	1 389,6	1 915,2	--	**1 915,2**
(autorisations totales)	*2 773*	*548,2*	*2,5*	*1 420,7*	*1 971,4*	--	***1 971,4***
(réelles)	**2 606**	**545,8**	**2,2**	**1 402,1**	**1 950,1**	--	**1 950,1**
Administration ministérielle	462	44,3	2,0	--	46,3	--	**46,3**
(autorisations totales)	*462*	*117,8*	*2,0*	--	*119,8*	--	***119,8***
(réelles)	**548**	**115,3**	**1,8**	--	**117,1**	--	**117,1**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	105	8,1	--	--	8,1	--	**8,1**
(autorisations totales)	*105*	*9,4*	--	--	*9,4*	--	***9,4***
(réelles)	**103**	**9,4**	--	--	**9,4**	--	**9,4**
Total Portefeuille	**3 340**	**575,5**	**4,5**	**1 389,6**	**1 969,6**	--	**1 969,6**
(autorisations totales)	*3 340*	*675,4*	*4,5*	*1 420,7*	*2 100,6*	--	*2 100,6*
(réelles)	**3 257**	**670,5**	**4,0**	**1 402,1**	**2 076,6**	--	**2 076,6**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles**							**(34,8)**
(autorisations totales)							***(34,8)***
(réelles)							**(33,5)**
Coût des services offerts par d'autres ministères							**23,4**
(autorisations totales)							***23,4***
(réelles)							**21,9**
Coût net du programme							**1 958,2**
(autorisations totales)							***2 089,2***
(réelles)							**2 065,0**

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »
** *Anciennement « Recette affectées au Trésor »*

Nota: 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les autres services de santé ainsi que les postes suivants prévus par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.
2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités (en millions de dollars)					
			1999-2000		
Secteurs d'activités	**Dépenses réelles 1997-98**	**Dépenses réelles 1998-99**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Avantages et services	1 879,9	1 915,6	1 915,2	1 971,4	**1 950,1**
Administration ministérielle	47,1	72,7	46,3	119,8	**117,1**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	7,8	8,5	8,1	9,4	**9,4**
Total Portefeuille	**1 934,7**	**1 996,8**	**1 969,6**	**2 100,6**	**2 076,6**

Nota: Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 4 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activités

Comparaison des dépenses prévues de 1999-2000 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activités (en millions de dollars)

	Programme / Secteurs d'activités				
	Programme des Anciens Combattants			Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	
Organisation	Secteur d'activités Avantages et services	Secteur d'activités Administration ministérielle	Total Programme des Anciens Combattants	Secteurs d'activités Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille
Secteur des services aux anciens combattants	1 887,3	–	1 887,3	–	1 887,3
(Autorisations totales)	*1 923,0*	–	*1 923,0*	–	*1 923,0*
(réelles)	**1 902,1**	–	**1 902,1**	–	**1 902,1**
Services ministériels	1,0	41,6	42,6	–	42,6
(Autorisations totales)	*1,0*	*114,9*	*115,9*	–	*115,9*
(réelles)	**1,0**	**112,4**	**113,4**	–	**113,4**
Commémoration et relations publiques, et Bureau de services juridiques des pensions	13,3	–	13,3	–	13,3
(Autorisations totales)	*21,4*	–	*21,4*	–	*21,4*
(réelles)	**21,0**	–	**21,0**	–	**21,0**
Remaniement des prestations	13,6	–	13,6	–	13,6
(Autorisations totales)	*26,0*	–	*26,0*	–	*26,0*
(réelles)	**26,0**	–	**26,0**	–	**26,0**
Services exécutifs du Portefeuille	–	1,5	1,5	–	1,5
(Autorisations totales)	–	*1,5*	*1,5*	–	*1,5*
(réelles)	–	**1,4**	**1,4**	–	**1,4**
Vérification et évaluation	–	1,9	1,9	–	1,9
(Autorisations totales)	–	*2,1*	*2,1*	–	*2,1*
(réelles)	–	**2,1**	**2,1**	–	**2,1**
Planification ministérielle	–	1,3	1,3	–	1,3
(Autorisations totales)	–	*1,3*	*1,3*	–	*1,3*
(réelles)	–	**1,2**	**1,2**	–	**1,2**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	–	–	–	8,1	8,1
(Autorisations totales)	–	–	–	*9,4*	*9,4*
(Total réelles)	–	–	–	**9,4**	**9,4**
Total Portefeuille	1 915,2	46,3	1 961,5	8,1	1 969,6
(Autorisations totales)	*1 971,4*	*119,8*	*2 091,2*	*9,4*	*2 100,6*
(Total réelles)	1 950,1	117,1	2 067,2	9,4	2 076,6
% du total	**93,9%**	**5,6%**	**99,5%**	**0,5%**	**100,0%**

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué

Tableau 5 Recettes non disponibles *

Recettes non disponibles par secteur d'activités (en millions de dollars)					
			1999-2000		
Secteurs d'activités	Recettes réelles 1997-98	Recettes réelles 1998-99	Recettes prévues	Autorisations réelles	Recettes réelles
Avantages et services	38	37,2	33,8	33,8	**32,3**
Administration ministérielle	7,4	1,6	1	1	**1,2**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
Total partiel	45,4	38,8	34,8	34,8	**33,5**
Dépenses non prévues	--	--	--	--	--
Total des recettes non disponibles	**45,4**	**38,8**	**34,8**	**34,8**	**33,5**

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »

Tableau 6 Paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activités (en millions de dollars)					
			1999-2000		
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1997-98	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Avantages et services	0,3	0,3	0,2	0,3	**0,3**
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Total des paiements législatifs	**0,3**	**0,3**	**0,2**	**0,3**	**0,3**

Tableau 7 Paiements de transfert

Paiements de transfert par secteur d'activités (en millions de dollars)					
			1999-2000		
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1997-98	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Subventions					
Avantages et services	1 221,9	1 219,1	1 236,1	1 257,9	**1 244,1**
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Total des subventions	**1 221,9**	**1 219,1**	**1 236,1**	**1 257,9**	**1 244,1**
Contributions					
Avantages et services	152,1	158,0	153,5	162,5	157,7
Total des contributions	**152,1**	**158,0**	**153,5**	**162,5**	**157,7**
Total des paiements de transfert	**1 373,9**	**1 377,2**	**1 389,6**	**1 420,4**	**1 401,8**

Nota: Les chiffres arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 8 État des grands projets de l'État

Projet de remaniement des prestations

1. Aperçu

Dans le cadre du Projet de remaniement des prestations (PRP), on est en train d'élaborer et de mettre en place un nouveau Réseau intégré de prestation des services aux clients (RPSC) qui permettra de soutenir la prestation des services et des avantages associés à trois secteurs de programme du Ministère : les pensions d'invalidité, le soutien financier et les soins de santé. Le RPSC est mis en place par étapes (ou versions). La mise en oeuvre a débuté en février 1999 (première version) et devrait être terminée en 2000-2001.

Le RPSC – la solution technologique retenue pour la prestation des services et des avantages d'ACC – permet de rendre plus rapidement des décisions équitables et uniformes; d'obtenir un traitement plus rapide et plus fiable des dossiers et des paiements; et d'offrir des services plus complets aux clients.

2. Ministères responsables et participants

Ministère promoteur :	Anciens Combattants Canada
Autorité contractante :	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ministères participants :	Secrétariat du Conseil du Trésor Travaux publics Services gouvernementaux Canada Un comité consultatif supérieur, composé de représentants de tous les ministères qui pourraient être touchés, a également été créé

3. Principal entrepreneur et principaux sous-traitants et adresses

EDS	45, rue O'Connor, suite 5000, Ottawa (Ontario) K2P 1A4
AGRA Monenco	1145, chemin Hunt Club, suite 600, Ottawa (Ontario) K1V 0Y3

4. Principaux jalons

Lancement du projet	avril 1993
Initiation (concept)	août 1993
Approbation préliminaire du projet - Définition	février 1995
Approbation effective du projet - Mise en oeuvre	octobre 1997
- Étape 1 Homologation	novembre 1998
- *Version 1*	*février 1999*
- Étape 2 Homologation	novembre 1999
- *Version 2*	*dernier trimestre de 2000-2001*
- Étape 3 Homologation	dernier trimestre de 2000-2001
- *Version 3*	*dernier trimestre de 2000-2001*
- Fin du projet	dernier trimestre de 2000-2001

Projet de remaniement des prestations

5. Rapport d'étape et explication des écarts

Le PRP a débuté en 1993. Le 30 octobre 1997, le Ministère a obtenu du Conseil du Trésor l'autorisation de parachever le projet à un coût approximatif de 95,2 millions de dollars. Le Ministère et le Conseil du Trésor se partagent le financement du projet. Le Conseil du Trésor contribue au financement par un prêt à intérêt de 60 millions de dollars.

Conformément à la politique relative aux grands projets de l'État et au *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information*, un certain nombre d'étapes ont été établies par le Conseil du Trésor. Les crédits sont débloqués par étapes lorsque les exigences établies pour une étape donnée sont remplies.

Les exigences des deux premières étapes ont été remplies en novembre 1998 et en novembre 1999 respectivement. Le Conseil du Trésor a alors débloqué les sommes nécessaires pour se rendre à l'étape suivante.

Le 15 février 1999, la version 1 du RPSC est devenue le système officiel utilisé pour verser l'allocation d'ancien combattant (AAC) et pour déterminer si les anciens combattants ayant servi au Canada sont admissibles aux programmes et aux services de soins de santé. On utilise dorénavant le RPSC pour traiter les paiements mensuels d'AAC. Les anciens systèmes d'AAC ont été désactivés.

La version 2, qui soutiendra l'exécution du Programme des pensions d'invalidité, devrait être mise en service au dernier trimestre de l'exercice 2000-2001. Le Ministère a établi qu'il serait plus rentable d'exécuter la fonctionnalité du Programme pour l'autonomie des anciens combattants par le biais d'ententes relatives à d'autres modes de prestation de services (cette fonctionnalité devait, à l'origine, être répartie entre les versions 3 et 4.)

On a donc modifié la portée de la version 3 de façon à soutenir plutôt le modèle de gestion de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC) ainsi que les nouveaux processus administratifs. On a intégré les premiers résultats de la version 3 à la version 1 afin d'offrir le soutien informatique nécessaire aux sites du projet de l'ASAC. On devrait pouvoir satisfaire aux exigences additionnelles de la version 3 en plusieurs étapes, la fonctionnalité requise étant en place avant la fin du projet.

Les retards nous ont obligé à modifier les dates de mise en oeuvre des versions, mais ils n'ont eu qu'un impact très faible sur le coût estimatif total du projet, qui est passé à 98, 6 millions de dollars – une augmentation de 3, 4 millions de dollars par rapport à l'estimation originale établie en 1997.

6. Avantages pour l'industrie

Afin que les entreprises aient la possibilité d'utiliser le Projet de remaniement des prestations pour accroître leur compétitivité ainsi que leur capacité de mettre en oeuvre des projets semblables ailleurs, le contrat avec EDS Canada Ltd. comporte, en ce qui concerne les retombées industrielles régionales, des objectifs qui feront l'objet d'une évaluation à mesure que le projet avancera.

Tableau 9 Prêts, investissements et avances

Prêts, investissements et avances (en millions de dollars)			
	Dépenses réelles		
Secteur d'activités	1997-98	1998-99	1999-2000
Administration ministérielle - Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)			
Nombre de comptes	1 763	1 089	558
Solde	4,2	2,4	1,3
Montants dus - versements et arriérés *	2,2	1,4	–
Montants perçus	2,1	1,3	1,1
Pourcentage perçu *	95,3%	93,2%	–

* Information non disponible pour 1999-2000.

Tableau 10 Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)			
	Montant des éléments de passif éventuel		
Liste des éléments de passif éventuel	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999	Courant au 31 mars 2000
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litiges	600	600	480
Non litigieux	–	–	–
Total	**600**	**600**	**480**

La législation du portefeuille des Anciens Combattants fait actuellement l'objet d'un litige dans un certain nombre de cas. Les points soulevés sont importants et des décisions en faveur des plaignants pourraient avoir de graves conséquences financières pour le gouvernement.

Partie V : Aperçu du Portefeuille

A. Mandat et mission

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose du ministère des Anciens Combattants, connu sous le nom d'Anciens Combattants Canada (ACC), et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

Le Ministère comprend trois secteurs : Services aux anciens combattants, Services ministériels et Commémoration, Relations publiques et Bureau de services juridiques des pensions. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un organisme quasi-judiciaire indépendant qui a été créé par le Parlement en 1995.

La mission du portefeuille des Anciens Combattants est d'offrir aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leurs familles des avantages et des services auxquels ils ont droit, favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils se sont imposés.

Le **mandat** d'**Anciens Combattants Canada** consiste à fournir des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays lors des conflits armés ou des activités de maintien de la paix, et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté. Ce programme est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens combattants*, de quinze autres lois du Parlement et de trente séries de règlements et de décrets.

Le **mandat** du **Tribunal des anciens combattants (révision et appel),** en ce qui a trait à la compétence exclusive pour réviser toute décision rendue en vertu de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, et pour statuer sur toute question liée à la demande de révision, découle de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

B. Organisation du Portefeuille

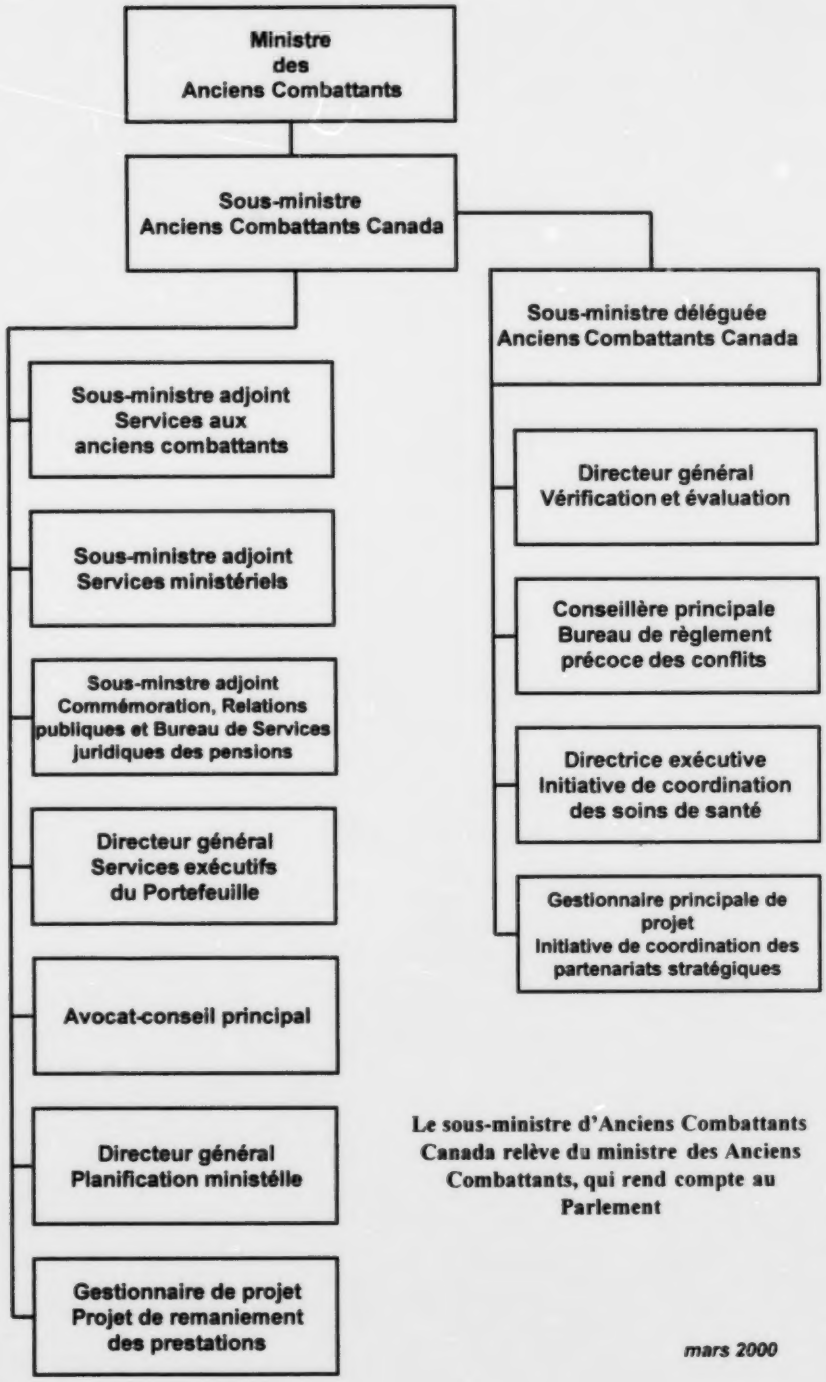
En 1999-2000, le portefeuille des Anciens Combattants offrait deux programmes:

Le ***Programme des Anciens Combattants***, dirigé par Anciens Combattants Canada (ACC), comporte un large éventail d'avantages et de services. en particulier dans le domaine des soins de santé, des pensions d'invalidité et du soutien du revenu, ainsi que des programmes de commémoration. Les services sont fournis par un effectif représentant 3 154 ÉTP (équivalents temps plein), qui oeuvre au sein d'une organisation décentralisée comprenant une administration centrale à Charlottetown (Î.-P.-É.), le bureau de la Capitale nationale à Ottawa et un réseau de prestation de services qui couvre tout le pays. Le Ministère dirige aussi un hôpital à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et entretient des monuments commémoratifs de champs de bataille en Europe. On trouvera à la **figure 9** (page 83) l'organigramme d'Anciens Combattants Canada.

Le ***Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*** est dirigé par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) – un tribunal administratif indépendant du Ministère. Le Tribunal rend les décisions concernant les demandes de révision et les appels portant sur les pensions d'invalidité et entend les appels de dernier recours portant sur les allocations d'ancien combattant. Ces services sont fournis par un effectif de dix-neuf membres à temps plein, en poste à Charlottetown, et de quinze membres à temps plein, en poste dans les principales villes du Canada – effectif qui représentait, en 1999-2000, 103 équivalents temps plein (ÉTP). Les auditions de révision ont lieu dans plus de 40 endroits différents au pays, tandis que les appels sont surtout entendus à Charlottetown. L'organigramme du TACRA est reproduit dans la **figure 10**, page 84.

La structure des programmes du Portefeuille reflète l'indépendance qui doit exister entre le Ministère et le TACRA dans sa fonction de tribunal administratif. Elle met en évidence l'autonomie de chacune des organisations pour ce qui est de représenter les droits des clients et de satisfaire à leurs besoins.

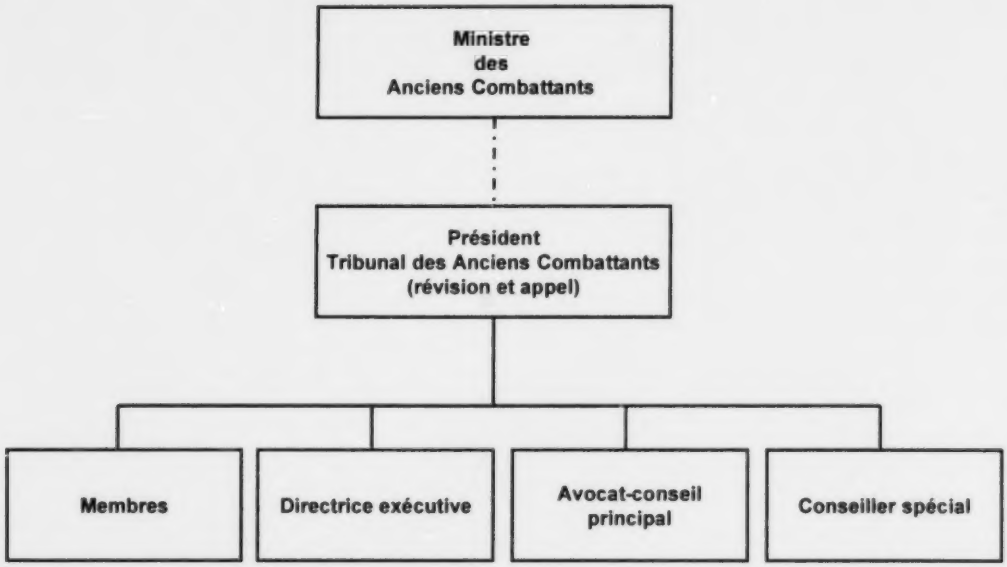
Figure 9 : Organisation d'Anciens Combattants Canada



Le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada relève du ministre des Anciens Combattants, qui rend compte au Parlement

mars 2000

Figure 10 : Organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un tribunal indépendant quasi-judiciaire qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du minstre des Anciens Combattants, relève du minstre pour ce qui a trait à l'utilisation des ressources du Tribunal

mars 2000

1.0 Descriptions des secteurs d'activités

Conformément à la structure de planification, de rapports et de responsabilisation du Portefeuille (SPRR), approuvée en octobre 1997, trois secteurs d'activités distincts ont été identifiés qui soutiennent l'exécution des programmes d'Anciens Combattants. Deux des secteurs d'activités - ***Avantages et services*** et ***Administration ministérielle*** - correspondent au Programme des Anciens Combattants et relèvent par conséquent du Ministère. Le troisième - le ***Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*** - soutient les activités du TACRA.

1.1 Programme des Anciens Combattants

1.1.1 Le Secteur d'activités des avantages et des services

En reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, le ***secteur d'activités des avantages et des services*** fournit aux clients du Ministère des avantages et des services qui favorisent leur bien-être financier, psychologique, physique et social. Ce secteur est également responsable des activités de commémoration, lesquelles visent à perpétuer le souvenir des sacrifices et des réalisations des anciens combattants pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Ce secteur d'activités comprend quatre secteurs de services : *pensions et allocations*; *services juridiques des pensions*; *soins de santé*; et *commémoration*. On trouvera ci-après une brève description de chaque secteur de services.

Pensions et allocations : Offrent aux anciens combattants et aux autres clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des compensations spéciales (allocation de soins, allocation vestimentaire et allocation d'incapacité exceptionnelle), des allocations d'ancien combattant, des avantages aux survivants ainsi que d'autres avantages financiers. Ces différents avantages s'accompagnent des services suivants : conseils, aide pour préparer les demandes, examens médicaux, décisions, paiement, tenue de compte et réponses aux demandes de renseignements et aiguillage. En 1999-2000, le Ministère a versé 1,2 milliard de dollars en prestations et services directs aux clients, en rapport avec les pensions et allocations.

Services juridiques des pensions: Le Bureau de services juridiques des pensions fournit gratuitement des conseils et une représentation de nature juridique aux anciens combattants et aux autres clients admissibles lors des révisions et appels, suite à une décision défavorable (ou favorable en partie), rendue au premier niveau et concernant

le droit à pension ou l'évaluation d'une pension ou d'une allocation, ou encore lors des appels en dernier ressort pour les décisions concernant les allocations d'ancien combattant.

Le Bureau, seul ou de concert avec d'autres organisations, représente environ 95 % des anciens combattants et des autres clients admissibles devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Soins de santé: Les programmes et les services sociaux et de santé sont conçus et dispensés de façon à prévoir les besoins des clients admissibles et à s'y adapter – ils visent notamment à assurer une transition en douceur, lorsque le client doit être placé en établissement. Cette composante comprend l'administration de l'Hôpital Sainte-Anne – un établissement de 600 lits pour malades aigus, situé à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec). Les programmes de soins de santé financent le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les avantages médicaux ainsi que les soins de longue durée. En plus d'offrir ces avantages, le Ministère fournit des services essentiels dans différents autres domaines (évaluation, counselling, promotion de la santé, etc.) Durant l'exercice 1999-2000, le Ministère a dépensé environ 560 millions de dollars en prestations du programme de soins de santé.

Commémoration: Différentes activités – éducation, événements spéciaux, programmes et activités commémoratives – sont organisées en région, partout au pays, par le Secteur de la commémoration, des relations publiques et du Bureau de services juridiques des pensions. Les activités commémoratives visent à sensibiliser les Canadiens aux sacrifices consentis, notamment par les anciens combattants, durant les périodes de conflit. Ces activités permettent de renforcer l'identité culturelle nationale et d'assurer la préservation de cet héritage pour les générations futures. Les dépenses du Programme de la commémoration (incluant les allocations versées au Fonds du Souvenir, à la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et au Cimetière commémorant les morts des Nations Unies en Corée) étaient d'environ 31 millions de dollars en 1999-2000.

1.1.2 Le Secteur d'activités de l'administration ministérielle

Le ***Secteur d'activités de l'administration ministérielle*** comprend les fonctions suivantes : bureau du ministre, du sous-ministre, de la sous-ministre déléguée et du sous-ministre adjoint, Services ministériels, ainsi que du Bureau de résolution des conflits. Il comprend également les services de secrétariat exécutif (y compris les lois et règlement), la planification ministérielle, les finances (y compris la gestion des biens immobiliers), le projet an 2000, les ressources humaines, la technologie de l'information, les communications, l'accès à l'information et les services de soutien, la vérification et l'évaluation, les services de sécurité ainsi que le secrétariat du Parternariat dans l'économie du savoir.

Ces différents fonctions fournissent le soutien administratif et gestionnel qui permet à l'organisation d'établir ses orientations, de gérer le changement et d'évaluer le rendement.

1.2 Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

1.2.1 Le Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le ***Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*** offre aux clients la possibilité de demander une révision (ou d'interjeter appel) d'une décision afin de s'assurer que le processus décisionnel, en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations d'ancien combattant, soit juste et équitable.

Le Tribunal offre deux niveaux d'appel pour les pensions d'invalidité et constitue le dernier ressort pour les appels concernant les allocations d'ancien combattant.

Au niveau de révision et d'appel, les causes peuvent être présentées au Tribunal de deux manières : lors d'une audience ou par écrit. La plupart du temps, les clients sont représentés auprès du Tribunal par des avocats-conseils du Bureau de services juridiques des pensions. Ils peuvent aussi choisir de se représenter eux-mêmes ou d'être représentés par la Légion royale canadienne, les Amputés de guerre du Canada, un avocat privé ou toute autre personne de leur choix. Au niveau de révision, les clients ont la possibilité d'assister à l'audience et peuvent choisir de témoigner. Les coûts associés aux audiences de révision sont remboursés par le Ministère. Les audiences d'appel ont lieu à Charlottetown et, comme les dépositions orales ne sont pas autorisées, les clients n'y assistent habituellement pas. S'ils veulent y assister, ils doivent le faire à leurs frais. Le

Tribunal utilise efficacement la technologie en offrant des services de téléconférence et de vidéoconférence pour les audiences. Les services sont offerts dans les deux langues officielles.

Les audiences de révision se tiennent dans plus de 40 endroits partout au Canada. Habituellement, chaque jury comprend deux membres du Tribunal. Les audiences d'appel ont lieu à Charlottetown et chaque jury doit compter trois membres qui n'ont pas pris part à l'audience de révision précédente. Plusieurs activités servent à soutenir le processus d'audition : préparation de l'exposé du cas, établissement du calendrier des audiences, services consultatifs et juridiques, élaboration de politiques, formation des membres, soutien aux décisions, assurance de la qualité, soutien des systèmes, services de communication et de demandes de renseignements, et administration.

Partie VI : Renseignements supplémentaires

A. Personnes-ressources

La Direction générale de la planification ministérielle est chargée de la coordination de la préparation du Rapport sur les plans et priorités (RPP) et du Rapport sur le rendement du Ministère (RRM). Pour de plus amples renseignements sur ces rapports, veuillez communiquer avec :

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (C.I. 046)
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

N° de téléphone : (902) 566-8150
N° de télécopieur : (902) 368-0437

Commentaires :

Tous les commentaires ou suggestions destinés à améliorer le contenu du présent document sont les bienvenus. Nous vous invitons à communiquer vos observations à la Direction générale des communications d'Anciens Combattants Canada (ACC), à l'adresse indiquée ci-dessous. Vous pouvez aussi nous envoyer un courrierl à l'adresse suivante : plan@vac-acc.gc.ca.

Demandes de renseignements généraux :

Pour obtenir plus d'information, il suffit de consulter le site Web d'Anciens Combattants Canada à l'adresse http://www.vac-acc.gc.ca.

Pour toute demande de renseignements généraux au sujet du Portefeuille, de ses programmes et de ses services, veuillez communiquer avec le bureau régional ou le bureau de district d'ACC situé le plus près de chez vous. Vous trouverez les adresses et les numéros de téléphone dans la section des services gouvernementaux de votre annuaire téléphonique.

Publications du Portefeuille :

Le Portefeuille publie plusieurs documents sur ses programmes et ses services. Vous pouvez obtenir copie de toutes nos publications sur note site Internet. Vous pouvez aussi obtenir ces publications dans les bureaux régionaux et de district d'ACC, partout au Canada, ou en écrivant à :

La Direction générale des communications
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown, (Î.-P.-É.)
ClA 8M9

Examens, vérifications et évaluations effectués au cours de l'exercice 1999-2000 :

- Vérification du cadre de travail du contrôle financier
- Examen du plan d'action pour les soins médicaux de longue durée en établissement
- Vérification de la gestion du risque du projet de l'an 2000
- Optimisation des services du Centre d'aide
- Examen du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) - version 1
- Vérification supplémentaire du réseau local/grand réseau (RL/GR)
- Vérification de la gestion du projet de l'ASAC
- Évaluation du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)
- Examen suite à la mise en oeuvre de la version 1 du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)
- Évaluation de la mise en oeuvre du projet-pilote de l'ASAC
- Cadre organisationnel pour le SMA, Commémoration, Relations publiques et chef-avocat des pensions, BSJP
- Sondage du Secteur des services ministériels
- Cadre d'évaluation du projet-pilote de la liste d'attente des anciens combattants ayant servi outre-mer
- Examen de suivi de la vérification de 1995 des accords de fiducie
- Inclusion des examens effectués par d'autres membres de l'organisation.

B. Lois appliquées et règlements connexes

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :	
Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
Loi sur les allocations aux anciens combattants	L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée
Loi sur l'assurance des anciens combattants	S.R.C. 1970, ch.V-3, modifiée
Loi de l'assurance des soldats de retour	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants	S.R.C. 1970, c. V-2, modifiée
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [Prestations]	S.R.C. 1952, ch. 297
Loi d'établissement des soldats	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'armée	S.R.C. 1970, ch. A-16, modifiée
Loi sur les indemnités de service de guerre	S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée
Loi sur le ministère des Anciens Combattants	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
Loi sur les pensions	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
Loi sur les prestations de guerre pour les civils	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux	S.R.C. 1952, ch. 256
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants	S.R.C. 1952, ch. 258
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée
Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	L.C. 1994-95, ch. 18, modifiée
Le Ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :	
Loi sur l'aéronautique, article 9	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, modifiée (ministre des Transports)
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, (Solliciteur général)
Loi sur les Indiens (Établissement des soldats)	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34	L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32-34 (Solliciteur général)
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)
Loi des subsides n° 10 de 1964, crédit n° 58a de Défense nationale	S.C. 1964, ch. 34, ann. B, Défense nationale, crédit n° 58a (ministre de la Défense nationale)

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :	
Décret désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	TR/96-66
Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre Mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre Mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands	DORS/49-533
Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires	TR/94-62, modifié
Décret sur les prestations pour bravoure	TR/90-95, modifié
Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État	C.P. 1944-45/8848
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit	C.R.C. 1978, ch. 1600
Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1599
Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations	DORS/91-620, modifié
Règlement sur les allocations aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
Règlement sur l'assurance des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1587
Règlement sur l'assurance des soldats de retour	C.R.C. 1978, ch. 1390
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1582
Règlement sur les compensations	DORS/96-66, modifié
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1579
Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)	C.R.C. 1978, ch. 1588, modifié
Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations	DORS/96-68
Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'armée	C.R.C. 1978, ch. 358
Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
Règlement sur la formation des pensionnés	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
Règlement de 1995 sur le Fonds du Souvenir	DORS/95-468
Règlement sur les indemnités de service de guerre	C.R.C. 1978, ch. 1601
Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants	DORS/95-467
Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés	C.R.C. 1978, ch. 1590
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	DORS/90-594, modifié
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
Règlement sur le traitement des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)	DORS/96-67
Le Ministre partage la responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :	
Décret sur la pension dans les zones de service spécial	C.R.C. 1978, ch. 350, modifié (ministre de la Défense nationale)
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation	C.R.C. 1978, ch. 10, modifié (ministre des Transports)
Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial	C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du Conseil du Trésor)

C. Liste des rapports annuels législatifs et d'autres rapports du Portefeuille

Anciens Combattants Canada	
Page d'accueil d'ACC	http://www.vac-acc.gc.ca
2000-2001 Budget des dépenses - Rapport sur les plans et priorités	http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports&CFNoCache=TRUE
Rapport sur le rendement du Ministère pour la période se terminant 31 mars, 1999	
Stratégie de développement durable d'ACC	http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports/sustainable&CFNoCache=TRUE
Secrétariat du Conseil du Trésor	
Service de qualité à prix raisonnable aux Canadiens et aux Canadiennes : Établissement de normes de service au gouvernement fédéral	http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/opepubs/TB_D3/OQUA_f.html
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes - Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada	http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/res_can/rc_f.html
La modernisation de la fonction de contrôleur	http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/partners/dwnld/rirp-f.pdf
Stratégie d'information financière	http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis/FIS_SIF_f.html
Gouvernement en direct	http://www.connect.gc.ca/fr/610-f.htm
Service et innovation	http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/home_f.htm
Mesures de rendement et responsabilisation	http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/databasf.asp
Budgets des dépenses du gouvernement du Canada et autres documents connexes	http://www.tbs-sct.gc.ca/repsproj_f.html
Autres liens	
Union sociale	http://socialunion.gc.ca/menu_f.html
Développement durable	http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/cesd_cedd.nsf/html/menu_f.html
Le cadre amélioré pour la gestion des TI	http://publiservice.cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/index_f.asp
1999 Discours du Trône - Bâtir une meilleure qualité de vie pour l'ensemble des Canadiens	http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/doc/index_f.htm

D. Index

A

admissibilité 15, 23
âge 5, 17
aider 47
allocation 11, 21, 23, 85
allocations 4, 10, 21, 87
ancien combattant 17, 27, 82
anciens combattants ... 1, 4, 5, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 21-23, 26, 27, 30, 33-36, 45, 46, 65, 81, 85, 86
appel 4, 6, 29, 41, 43, 47, 53-55, 87
appels 11, 82
appui 24
autonome 42
autonomie 9, 13, 24, 46
avantage 52
avantages 4, 9, 13, 25, 86
avantages financiers 20
avantages médicaux 24, 68

B

besoins 1, 7, 9, 13, 15-18, 27, 33-37, 45, 47, 65, 82, 86
besoins de nos clients 40

C

cimetières 10, 31, 66
client 16, 38
clientèle 5, 6, 45, 46
clients 1, 5-8, 11, 12, 15, 17, 20, 23-25, 28, 42, 43, 47, 82, 85-87
collaborer 58
commémoratifs 82
commémoration 10, 85, 86
compensation 69, 70
compensations 85
conseils 20, 85
consultant 19
consultation 46, 63
consultations 15, 40
consulte 16
consulter 16
culture 63, 64

D

décision 22, 85
décisions 20, 25, 29, 41, 85
Défense 10, 28
défi 8
défis 3, 5, 32
demandes 25
dépenses 69, 86
dispensateurs 15
dispensateurs de soins 36

E

économique 5, 58
éducation 9, 10, 26, 29, 86
employés 5, 8, 16, 18, 34, 46
engagement 13, 20, 26, 28, 29, 41
engagements 9, 12, 17, 24, 43, 46
enquête 63
épaulée 23
établissement 86
évaluation 1, 17, 23, 32, 35, 63, 86
évaluations 5, 63
exercice 43

F

financiers 85
Forces canadiennes 1, 5-7, 9, 13, 15-17, 21, 26, 45, 46
funérailles 10, 31

G

Guerre du Golfe 9, 24

H

Hôpital 9, 18, 28, 34, 82

I

indemnisation 22
indemnité 23
indemnité forfaitaire 1
indépendance 44, 82
invalidité 20, 23, 82, 85
invalidités 22

J

jeunes 10, 31

L

Légion 10, 20, 29, 31, 35, 46, 87

M

mandat 4, 37, 81
mission 4, 18, 81
monuments commémoratifs 10, 32

N

normes de service 17, 43, 49

O

organisation 7, 12, 19, 82-84, 87
organisationnels 39
organisations 9, 10, 15, 19, 22, 26, 45, 46, 86
organisations d'anciens combattants 24, 31
organismes 16

P

partenaires 5, 8, 9, 37, 58
partenariat 26, 30, 33, 35, 39, 57
partenariats 15, 16, 34, 45, 46, 65
pension 6, 11, 20, 23, 41
pensions 10, 23, 44, 68, 82, 85, 87
pensions d'invalidité 4, 20, 28, 87
personnel 7, 13, 15, 18, 28, 44, 47, 49, 64, 65
physique 4
prestation de services 34, 37, 61
prestations 6, 17, 22, 31, 68
prioritaire 26
prioritaires 28
priorité 4, 24
priorités 37, 40, 61
programme 7, 18, 21, 25, 27, 31, 35, 44, 46, 65
programme de pensions d'invalidité 9
programmes 15, 16, 22, 27, 35, 47, 57, 61, 62, 64, 65, 68, 81, 85
programmes d'allocation 41

Q

qualité 16, 23, 36, 38, 42-44, 46, 47, 49, 57
qualité de la vie 1
qualité de vie 9, 13, 16, 18, 24, 46, 65, 69, 70
questionnaire 28, 48

R

raffermir 13
réalisations 20
rémunération 9
rendement 8, 9, 38, 61, 63, 87
renseignés 3
représentants 10, 28
représentation 85
représenter 10
ressources 1, 8, 10, 12, 16-18, 61, 87
résultat 18, 19, 22, 27, 28, 30, 31
résultats 8, 9, 13, 15, 24, 38, 43, 46, 47, 49, 58, 61, 68

S

sacrifices 1, 4, 9, 10, 13, 29, 30, 46, 81, 85, 86
santé 9, 14-16, 24, 27, 34, 35, 45, 65, 86
sépultures 30
servi 9
service 3, 6-8, 14, 17, 19, 24, 28, 30, 40, 45, 49, 58, 63, 65
services 1, 4, 5, 9, 13, 15, 16, 18, 26, 33-35, 38, 42, 58, 65, 81, 85
services juridiques 85
soins 7, 15-18, 24, 27, 34, 35, 65, 85
soins de santé 46, 82
sondage 3, 8, 10, 11, 42
sondages 47
soutenir 30, 45
soutenir l'engagement 27
soutien 8, 14, 18, 19, 36, 37, 40, 82, 87
soutiennent 85
stress 6, 14, 23, 27
stressés 8
survivants 5-7, 20, 21, 23, 85

T

tombes 10, 31

V

veiller 5